



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO NUEVA ESPARTA  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**VALORACIÓN DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES DE LA  
IMAGEN TURÍSTICA EN EL ENTORNO URBANO DE LOS  
PUNTOS DE ACCESO MARITIMO.  
CASO: ISLA DE MARGARITA**

Tesis de Grado Modalidad Investigación que se presenta para optar al título  
de Licenciado en Turismo

BR. JENIRÉE ÁVILA F.  
CI. 15.371.735

Prof. Mayra Rivero  
Tutor Académico

GUATAMARE, MARZO DE 2007

## **DEDICATORIA**

Le dedico mi trabajo de Grado a Dios, a quien agradezco toda su inspiración, guía y fortaleza en el camino recorrido.

A su Santísima Madre, en su advocación de Virgen del Valle, por su amor, protección y espiritualidad.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis seres queridos: Mi mamá Mirna Flores, mis hermanos Junior, Josmir y Juan Carlos y mi novio Alfredo Foucault; gracias a todos por su cariño, apoyo y comprensión en todo momento.

A mi asesora, Prof. Mayra Rivero, por ser excelente ser humano en todo nivel, gracias por su apoyo incondicional.

A los profesionales Arq. Melania Balán, Lic. Eda Millán, Ing. Daniel Olivares, Arq. Nelson Mújica, Ing. Luís Arturo, Geol. William Olaya, Lic. Rafael Lunar, Lic. Marinés Murillo, Lic. Wilfredo Villarroel; por su altísima colaboración personal y profesional.

A la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, donde cursé mis estudios de Licenciatura en Turismo y recibí una excelente formación académica.

A la Gobernación del Estado Nueva Esparta, a la Alcaldía de Tubores y a la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, por su aporte y colaboración al desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
SIPNOPSIS.....	VIII
CAPITULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TEMÁTICA .....	1
1.1. Planteamiento del Problema .....	1
ELEMENTOS QUE LAS SATISFACE.....	6
1.2. Objetivos de la Investigación.....	10
1.2.1. Objetivo General.....	10
1.2.2. Objetivos Específicos.....	10
1.3. Justificación de la Investigación .....	11
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. Marco Referencial .....	14
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Definición de Términos.....	32
2.4. Definición y Operacionalización de Variables.....	35
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	42
3.1. Tipo de Investigación .....	42
3.2. Área de Estudio.....	42
3.3. Delimitación y Alcances de la Investigación .....	42
3.4. Limitaciones de la Investigación.....	43
3.5. Diseño de la Investigación.....	44
3.5.1. Fase de Modelización.....	45
3.5.2. Fase de Valoración.....	49
3.5.3. Fase de Priorización y Síntesis.....	54
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.7. Análisis, procesamiento y presentación de los resultados.....	57

CAPITULO IV. Fase de Modelización.....	58
4.1 Caracterización de los elementos tangibles del sector.....	58
4.2. Construcción y validación del instrumento de valoración .....	70
CAPITULO V. FASE DE VALORACIÓN.....	75
5.1 Opinión de expertos .....	75
5.2 Ponderación valorativa de los elementos tangibles.....	76
CAPITULO VI. FASE DE PRIORIZACIÓN Y SÍNTESIS.....	79
6.1 Análisis, interpretación y presentación de los resultados .....	79
6.2 Conclusiones y recomendaciones .....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 .....	6
Adaptación de las Necesidades de Maslow con las Necesidades Urbanas ...	6
Cuadro N° 2 .....	16
Estructura para el empleo de las bases teóricas .....	16
Cuadro N° 3 .....	50
Ponderación de los elementos tangibles por los expertos .....	50
Cuadro N° 4 .....	51
Escala fundamental de valoración .....	51
Cuadro N° 5 .....	57
Resumen de las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	57
Cuadro N° 5 .....	71
Revisión teórica de las principales experiencias relacionadas a la imagen turística de un sector.....	71
Cuadro N° 6 .....	72
Participantes en la investigación.....	72
Cuadro N° 7 .....	74
Resultados del formulario evaluativo del instrumento.....	74
Cuadro N° 8 .....	77
Ponderación de necesidades por expertos.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 .....	17
Sistema Turístico .....	17
Figura N° 2.....	20
Modelo de interrelaciones entre los componentes del Sistema Turístico .....	20
Figura N° 3.....	23
Formación de Imágenes del Paisaje.....	23
Figura N° 4.....	30
Escalas del Proceso Analítico Jerárquico .....	30
Figura N° 5.....	44
Diseño metodológico de la Investigación.....	44
Figura N° 6.....	53
Representación gráfica del modelo para la valoración de los elementos tangibles .....	53
Figura N° 7.....	58
Estructura de la Fase de Modelización .....	58
Figura N° 8.....	59
Esquema de la etapa diagnóstico de la investigación.....	59
Figura N° 9.....	75
Descripción de la Fase de Valoración.....	75
Figura N° 10.....	79
Descripción de la Fase de Priorización y Síntesis .....	79
Figura N° 11.....	80
Valoración de expertos de los elementos tangibles.....	80
Figura N° 12.....	81
Jerarquía de Necesidades Urbanas por los Expertos.....	81

**“VALORACIÓN DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES DE LA IMAGEN  
TURÍSTICA EN EL ENTORNO URBANO DE LOS PUNTOS DE ACCESO  
MARITIMO. CASO: ISLA DE MARGARITA”**

Autora: Br. Jenirée Ávila

Asesor Académico: Arq. Mayra Rivero

**SIPNOPSIS**

La Isla de Margarita es uno de los principales destinos turísticos de Venezuela que recibe a turistas anualmente, quienes accesan en su mayoría por vía marítima, a través de los terminales de ferrys ubicados en Punta de Piedras, Municipio Tubores.

En este contexto y considerando que, para que exista optimización en el desarrollo de las actividades turísticas, es conveniente asegurar la calidad física de los elementos tangibles, entendidas como elementos físicos hechos por el hombre, que conforman el paisaje urbano y que junto a los elementos intangibles son vitales en la formación de la “imagen de destinos” que influye en la satisfacción de turistas y visitantes; como aporte y contribución al mejoramiento de herramientas para evaluar las necesidades urbanas, se ha desarrollado la presente investigación que propone un modelo metodológico para valorar elementos tangibles de la imagen turísticas, a través del juicio de expertos, expresada en una matriz de decisión multicriterio, que permite gestionar estratégicamente, en materia de imagen de los elementos tangibles de los puntos de accesos marítimo en la Isla de Margarita.

La presente investigación se estructura de la siguiente manera:



Capítulo I. Se desarrolla la Fase de Modelización donde se caracterizan los elementos urbanos presentes en el entorno a los puntos de acceso marítimos ubicados en la localidad de Punta de Piedras. Seguidamente, se diseña y valida un instrumento, con el asesoramiento de expertos, que permite evaluar las variables que inciden en la imagen turística del entorno urbano.

Capítulo II. Se plantea la Fase de Valoración, en la cual un grupo de expertos opinan acerca de la jerarquía de las necesidades urbanas tomando en cuenta el contexto del entorno urbano, objeto de estudio y su influencia en la imagen turística.

Capítulo III. Se finaliza con la Fase de Priorización y Síntesis, donde se presentan los resultados de la investigación y se plantean conclusiones y recomendaciones por parte de la autora.

## **CAPITULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TEMÁTICA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La imagen turística es el resultado neto de la interacción de las creencias, ideas, sentimientos, expectativas e impresiones de una persona sobre un destino turístico. (Santos, 1999). Es el reflejo no sólo de las condiciones generales de una población, el nivel y calidad de los servicios, la cobertura territorial de redes de agua y drenaje, la electrificación y el alumbrado, el estado general de la arquitectura, etc. sino también de aspectos de orden sociocultural. Finalmente, la expresión de la totalidad de las características de la ciudad y de su población.

Por lo tanto, la imagen del entorno expuesta al turista, juega un papel importante en la percepción del lugar; ya que repercutirá positiva o negativamente, en la opinión y expectativas del destino. Ascanio (2000) al respecto, considera que el turista percibe el espacio urbano, a través de sus sentidos y los transforma con base en sus pensamientos, generando recuerdos sesgados en su conciencia.

En este mismo sentido, Beerli y Martín (2002) opinan que en el sector turístico se están generando cambios inducidos al posicionamiento de los destinos, con pretensiones de concebirse como destinos consolidados; para ello es necesario gestionar desde un punto de vista estratégico, siendo fundamental considerar a la imagen, como representación mental del destino a través de los distintas dimensiones que la definen.

Es importante señalar, que los destinos consolidados a nivel mundial emplean recursos técnicos y financieros para fortalecer todo lo referente a imagen turística, se considera un factor imprescindible para mantener la demanda cautiva y atraer nuevos turistas; Sin embargo, en Venezuela se han hecho pocos avances en esta materia (Francés, 2003). Ello se evidencia en que pese a las ventajas comparativas de Venezuela en cuanto a riqueza, variedad y singularidad de los recursos y atractivos naturales, que se concentran en un espacio de dimensiones naturales accesibles; el sistema turístico venezolano genera numerosas incomodidades para el turista; estas incomodidades tienen que ver con ciertas carencias en el ámbito de la movilidad interna, la falta de un sistema de señalización adecuada, la ausencia de una red de puestos de información turística, etc. (Plan de Marketing Turístico de Venezuela, 2002)

En el Plan de Marketing Turístico de Venezuela (2002), también se hace mención a que las inseguridades del visitante, no sólo guardan relación con los altos índices de criminalidad en algunas zonas de Venezuela, sino con las insuficientes garantías de salubridad e higiene, la ausencia visible de clasificación de establecimientos de alojamientos y restaurantes, entre otros; por lo que se hace indispensable para el desarrollo de un turismo sostenible, estudiar las condiciones del entorno que se encuentran en los espacios físicos que sirven de escenario a los puntos de acceso marítimo que recibe al turista y debe ofrecer una permanencia temporal agradable.

El estado Nueva Esparta es uno de los destinos turísticos que posee atractivos naturales, históricos y culturales; los cuales representan una de las motivaciones principales que hacen posible la afluencia de turistas a la región; específicamente, la Isla de Margarita ha sido visitada por 2.079.589 turistas (Corpotur, 2006), quienes se desplazan por medio de dos vías de

acceso, siendo ellas, la aérea, a través del Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño localizado en el Municipio Díaz; y la marítima, a través de las embarcaciones de las empresas Conferry y Naviarca que se encuentran ubicadas en el Puerto de Ferrys, centro poblado Punta de Piedras, Municipio Tubores.

Para el caso de estudio, estos puntos de acceso marítimo se enmarcan en entornos espaciales de tipo urbano, ubicados en diferentes localidades del Municipio Tubores. Éstos permiten el arribo y partida de personas, en un escenario de permanencia momentánea, donde confluyen elementos conformados por el turista, la población residente, el ambiente natural y artificial, la calidad del espacio, red de comunicación y transporte; determinantes en la percepción del individuo.

Se han evidenciado según visitas realizadas por la autora durante el periodo del año 2006, deficiencias en el entorno urbano, específicamente en infraestructura, equipamiento urbano, arquitectura, paisajismo.

Estos aspectos tienen relevancia para la fase de diagnóstico de la presente investigación. A continuación se presentan:

- Inapropiada percepción acerca de la imagen turística del sector. En una investigación realizada por Ávila (2005) se demostró que cerca de un 40% de los turistas perciben una inadecuada imagen del entorno de los puntos de accesos marítimos a la isla, 60% expresó que es regular; ningún encuestado consideró que la imagen encontrada era buena o satisfactoria.

- Fallas en la infraestructura vial. Se observaron fallas, tales como, mal estado de las vías de acceso, señalización vial escasa y deteriorada, inexistente red de auxilio vial y otras; convirtiéndose en factores de inseguridad para el conductor. Esta observación es avalada por Márquez (2001).
- Deficiencia en las condiciones físicas de los establecimientos prestadores de servicios. A través de visitas al lugar se pudo evidenciar que los establecimientos prestadores de servicios de alimentación en su mayoría son deficientes, presentan inadecuada calidad física. Situación esta que fue observada también por León y Parada (1997).
- Deficiencias en la infraestructura de servicio de transporte público. León y Parada (1997) concluyeron que las unidades de transporte público presentaban deterioro e insuficiente capacidad, pudiendo ser incomodo para los pasajeros. Aunado a esto, no existe un terminal de transporte público acorde a las necesidades de los usuarios de este servicio; incluso, se observó la ausencia de paradas. Así mismo, inseguridad al momento del abordaje, debido a que el mismo se realiza en un espacio que funciona como estacionamiento de las unidades de transporte público y vehículos particulares.
- Indiferencia de la comunidad hacia las condiciones de la imagen del sector. La comunidad del sector se siente poco identificada con el estado de la imagen, esto se pudo evidenciar a través sondeos de opinión a personas residentes en los alrededores de los puntos de acceso marítimo (Ávila, 2005).

- Deterioro del medio ambiente natural del entorno a los puertos de ferrys. Se visualizó la presencia de chatarra marina y desechos de materiales sólidos; excesiva contaminación en el área de las salinas, ubicadas a la entrada de la comunidad. Incluso, la participación de la comunidad local en el deterioro ambiental de Punta de Piedras. Esta apreciación fue denunciada por el Diario Sol de Margarita, en su edición del 25 de agosto de 2004.
  
- A través de visitas al lugar (septiembre, 2005) se detectaron escasos módulos de seguridad en el sector para el resguardo de turistas y residentes.

En definitiva, tal como se puso de manifiesto, la Isla de Margarita dispone de recursos y atractivos para satisfacer adecuadamente las motivaciones y necesidades del turista, sin embargo es necesario convertir esos recursos y atractivos en un producto turístico entendido, como la integración de elementos tangibles, adecuadamente estructurados para ofrecer experiencias singulares de alto valor agregado. Se hace pertinente una herramienta de valoración que permita jerarquizar los elementos tangibles que inciden en la calidad de la imagen turística, a fin de facilitar a los entes competentes la toma de decisiones en planificación urbana y turística de los puntos de acceso marítimo de los destinos turísticos, tomando como referencia el caso de la Isla de Margarita, que como se expuso anteriormente, manifiesta situaciones específicas válidas para el estudio.

Ahora bien, para medir los elementos tangibles del entorno urbano, entendido como “elementos físicos creados por el hombre como son las edificaciones, las vialidades, los espacios abiertos, el mobiliario urbano y la

señalización, que conforman el espacio urbano” (Hernández, 2005), se seguirá un modelo de ordenamiento que sea compatible con el proceso de valoración, el modelo que se ajusta a estos requerimientos es el propuesto por Maslow (1975). A continuación se presenta:

**Cuadro N° 1**

**Adaptación de las Necesidades de Maslow con las Necesidades Urbanas**

**LAS NECESIDADES HUMANAS  
SEGÚN MASLOW**

**ELEMENTOS QUE LAS SATISFACE  
(Necesidades urbanas)**

**NECESIDADES FISIOLÓGICAS O BÁSICAS**

Primer nivel. Su satisfacción es Comercio Básico: Panadería, Supermercado, necesaria para sobrevivir, tales como: Farmacia, Clínica, otros.  
el hambre, la sed, el vestido (...) Asistencial: Hospital, Terminal de pasajeros. Estación de servicios, otros.  
Educacional: Preescolar, Primaria, Secundaria.

**NECESIDADES DE SEGURIDAD**

Segundo nivel. Llevan al individuo a Contaminación: Fuentes de contaminación protegerse de todo peligro real o del aire y acústica.  
imaginario, físico o abstracto. La Limpieza y recolección: Acumulación de búsqueda de seguridad, el deseo de basura, Contenedores de basura.  
estabilidad, la huida del peligro, la Riesgo natural(\*): Plana / Inclinada, Pasos de búsqueda de un mundo ordenado y agua.  
previsible son manifestaciones típicas Servicios públicos y privados  
de estas necesidades de seguridad, Banco, Fábrica, Telefonía pública,  
relacionadas con la supervivencia del Alumbrado público, Transporte público,  
individuo, estas son la seguridad y Transporte subterráneo, Superficial (techado  
protección física, orden, estabilidad. o no techado), Subterráneo y/o aéreo,  
Mecánico.

Policia: Metropolitana, Municipal, Fiscal de tránsito, Bomberos, etc.

#### NECESIDADES SOCIALES O DE PERTENENCIA

Tercer nivel, relacionadas con la vida social del individuo con otras personas: amor, afecto y participación conducen al individuo a la adaptación o no a lo social. Las relaciones de amistad, la necesidad de dar y recibir afecto, la búsqueda de amigos y la participación en grupo están relacionadas con este tipo de necesidades. Adicionalmente, también están relacionadas con la vida económica. En general, son necesidades de pertenencia a grupos, organizaciones...

Recreacional: Áreas verdes, Parque, Cancha deportiva, Plaza, entre otros.  
Comunicación e información: Kiosco, Centro de comunicaciones y navegación, Servicio postal o de encomiendas, entre otros.

Sociocultural: Cine, Casa cultural, Galería de arte, Teatro, Biblioteca, Iglesia, Centro gubernamental o gremial, entre otros.

#### NECESIDADES DE STATUS Y PRESTIGIO O DE ESTIMA

Cuarto nivel, relacionada con la auto evaluación y la autoestima de los individuos. La satisfacción de las necesidades de estima conduce a sentimientos de confianza en si mismo, auto aprecio, reputación, respeto, reconocimiento, amor propio, prestigio, estatus, admiración, valor, fuerza, poder, capacidad y utilidad. Su satisfacción se produce cuando aumenta estos valores para el

Autodesarrollo (\*): Educación Superior, Especial u otro.  
Comercio suntuario: Hotel, Restaurante, Centro nocturno, Expendio de licores, Centro comercial, Autoservicios, Taller mecánico y de latonería, salón de festejos (...)



individuo.

#### NECESIDADES DE AUTOREALIZACION

Relacionadas con el deseo de cumplir (\*)  
la tendencia de cada individuo a lograr  
sus máximas aspiraciones personales.

(\*) No aplica en la investigación, por no considerarse elemento tangible del entorno urbano.  
**Fuente: Valoración de inmuebles en entornos urbanos (Aznar, 2005)**

En el ámbito teórico, la investigación se centra en el estudio de los elementos tangibles utilizados tanto por residentes y visitantes, quienes permanecen en el lugar, al momento de su llegada o partida y que permiten satisfacer sus necesidades.

La operacionalización de los elementos tangibles se estructuran sobre la base de la adaptación de las necesidades de Maslow con las necesidades urbanas (Cuadro 1).

En el ámbito técnico, el análisis y medición de los elementos tangibles, requiere de técnicas analíticas multiobjetivas, son una herramienta importante de apoyo a la decisión, en especial cuando concierne a problemas de interés público, una de estas es la técnica desarrollada por Saaty 1980, conocida como “Método del Análisis Jerárquico”, donde se cumplen los pasos de modelización; valoración y priorización y síntesis. Es necesario proponer una metodología alternativa de valoración de imagen turística percibida a objeto de estudiar de forma descriptiva la imagen de los puntos de accesos marítimos para así determinar las cualidades innatas y adquiridas del lugar, los factores perjudiciales que hacen que disminuya la calidad del lugar, las circunstancias envolventes de la imagen y por último,

los aspectos relacionados a minimizar las deficiencias detectadas. En caso contrario, la gestión turística local quedaría a la orden de un desarrollo desordenado y poco planificado, llegando al punto de deteriorar en mayor grado la imagen del lugar, y repercutir en las motivaciones de los turistas.

Partiendo de esta premisa, surge la siguiente interrogante que orientará la investigación:

- ¿Qué valor tienen los elementos tangibles que inciden en la imagen turística del entorno urbano a los puertos de ferrys ubicados en la localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores? De la misma, se desprenden las siguientes subpreguntas:
  - ¿Cuáles son los descriptores de los indicadores que miden los elementos tangibles referentes a la imagen turística de los puntos de acceso marítimo ubicados en la localidad de Punta de Piedra, Municipio Tubores?
  - ¿Cuál es la opinión valorativa de los expertos en las áreas de turismo, planificación turística, arquitectura y urbanismo, sociología y estadística; acerca de los descriptores que inciden en la imagen turística de los puntos de acceso marítimo?
  - ¿Qué jerarquía tienen los elementos tangibles de la imagen turística en el entorno urbano a los puntos de acceso marítimo en la localidad de Punta de Piedra, Municipio Tubores?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Valorar la imagen turística de los puntos de acceso marítimo de un destino turístico, caso: Puertos de Ferrys de la Isla de Margarita, ubicados en la localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- a-** Caracterizar los indicadores asociados a los elementos tangibles del entorno urbano que inciden en la imagen turística de los puntos de acceso marítimo ubicados en la localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.
- b-** Conocer la opinión valorativa de los expertos en las áreas de turismo, planificación turística, arquitectura y urbanismo, sociología y estadística; acerca de los elementos tangibles de la imagen turística en el entorno urbano, localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.
- c-** Jerarquizar los elementos tangibles de la imagen turística en el entorno urbano de los puntos de acceso marítimo ubicados en la localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.

### 1.3. Justificación de la Investigación

En este estudio se propone valorar a través una matriz de decisión multicriterio los elementos tangibles asociados a la imagen turística de los puntos de acceso marítimo, que repercuten directamente en la calidad del entorno urbano a los puertos de ferrys de la localidad de Punta de Piedra, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta, como principal punto de acceso marítimo que permite el transporte marítimo no sólo de turistas y visitantes a la Isla de Margarita, sino también de embarcaciones de diversa índole comercial, por lo que este estudio adquiere relevancia.

La base de esta investigación se orienta hacia el área de la planificación turística y marketing, consolidando las líneas de investigación de la Escuela de Hotelería y Turismo, y allí se sustentan los siguientes aportes:

- ❖ **Práctica:** El estudio contribuirá a plantear soluciones a problemas específicos en escenarios cambiantes. Permite analizar a través de un esquema cualicuantitativo y objetivo, con fundamentos teóricos, los elementos tangibles de la imagen turística, tema vital para el aprovechamiento y competitividad de los destinos turísticos, aspecto inherente a las materia de marketing y planificación de destinos, donde se debaten momentos básicos de la toma de decisiones. Este procedimiento permite: La especificación clara de alternativas, escenarios o cursos de acción de la situación que se evidencia en uno de los principales entornos urbanos, que permite la presencia momentánea obligatoria de visitantes que optan por tomar el medio de transporte marítimo, como lo es el sector de Punta de Piedra en la Isla de Margarita; determinación de criterios de decisión con la asesoría de expertos en el área turística, urbana y social de manera que se

planteen objetivamente los criterios del estudio; valoración de las diferentes alternativas respecto a cada uno de los criterios. Aplicación de un método o algoritmo de decisión. Análisis de los resultados y aceptación de los mismos por parte del decisor.

Con ello se pretende apoyar a los entes públicos y privados como la Alcaldía del Municipio Tubores del Estado Nueva Esparta, las empresas de transporte marítimo Conferry y Naviarca, las Asociaciones de Vecinos, del Municipio Tubores quienes pueden orientarse en esta investigación; puesto que está vinculada a la planificación turística y futuras inversiones del sector público y privado en pro al mejoramiento de la imagen de los espacios urbanos, especialmente de carácter turístico; lo cual favorece al desarrollo económico de la localidad y sectores aledaños; ofrece una mejor calidad de vida para la población local; mejora la gestión municipal, promueve la proyección regional e incrementaría el índice de flujos turísticos que accedan a la isla por la vía marítima, estudiándose la posibilidad de convertirse en un proyecto factible.

Las Técnicas de Toma de Decisiones Multicriterio Discretas, constituyen una valiosa ayuda para resolver los distintos problemas de decisión descritos anteriormente. Estas técnicas se pueden aplicar cuando hay que establecer prioridades o elegir una entre un conjunto discreto de alternativas o cursos de acción determinados, basándose en diferentes criterios o puntos de vista que a menudo están en conflicto.

- ❖ Teórica: Aporta nuevos conocimientos del hecho turístico, nuevas tendencias, modelos e informaciones ofreciendo la oportunidad de

facilitar el estudio, comprensión, análisis objetivo y soluciones oportunas en el dinámico escenario turístico. La investigación está orientada dentro de la línea de investigación de Marketing Turístico, establecida por el Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Oriente (CITUR) Núcleo Nueva Esparta y puede ser de interés para su desarrollo por parte de los estudiantes y profesores de la Escuela de Hotelería y Turismo.

- ❖ Metodológica: Esta investigación es sólo un paso para la apertura de nuevos conocimientos y avances en materia de valoración aplicada al área del turismo, proporciona una herramienta vital con basamentos científicos que facilita la integración del turismo con otras áreas del saber, por ejemplo, la arquitectura, el mercadeo, el contexto legal, la sociología, la antropología, entre otros. Es una herramienta que permite mejorar la gestión de los organismos públicos, ya que otorgar criterios de decisión objetivos, prioritarios, resumidos y oportunos con el fin de optimizar los escenarios de la actividad turística. Compara la situación actual entre las alternativas idóneas bajo un perfil de calidad. No es un método improvisado, al contrario se fundamenta en teorías científicas, modelos matemáticos aprobados y aplicado por expertos en las distintas áreas del saber y en diferentes escenarios a nivel mundial es decir, utiliza una metodología flexible.

Finalmente, la presentación de los resultados se conforma por ideas relevantes y de manera cuantitativa, limitando el planteamiento de respuestas subjetivas y poco analizadas, sino bajo parámetros lógicos y concisos por parte del decisor, que se ajusten al hecho de estudio.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco Referencial

Después de indagar la documentación relacionada con la investigación a realizar, se presentan los siguientes antecedentes:

- “Plan de Desarrollo Turístico para el Municipio Tubores”. León, Katty y Parada, Yolimar (1997).

En la tesis realizada por las autoras se presentan resultados que especifican aspectos relacionados a la problemática abordada en esta investigación. Los servicios de restauración en su mayoría, presentan baja calidad y poca variedad; además, la planta turística es escasa, principalmente en materia de alojamiento, situación esta que no beneficia a la actividad turística y que demuestra a su vez, falta de control por parte de las autoridades locales. Los terminales, puertos y muelles están en malas condiciones causando incomodidades y molestias al usuario. Aunado a los servicios prestados en los diferentes atractivos, los cuales son escasos, de baja calidad y en algunos casos inexistentes, lo que causa una mala imagen a los turistas y visitantes. De igual forma, los datos arrojados acerca de la imagen inicial sobre el municipio reflejaron que el primer impacto es negativo, causado posiblemente por la errónea concepción que tiene el turista nacional sobre las características socio - culturales del municipio.

- “Gestión Turístico – Ambiental para el Municipio Tubores del Estado Nueva Esparta”. Magallanes, Oscar (2001).

En esta investigación se presentan los siguientes resultados:

En los terminales de Punta de Piedra se observa la presencia de chatarras en la playa y aceite de motor de las lanchas. El terminal marítimo Naviarca cuenta con una sola oficina para la venta de boletos y su estructura se encuentra en mal estado.

Se determinó contaminación del suelo, cuerpos de agua y franjas del Litoral por descarga masiva de desechos. A su vez, en la Laguna de Punta de Piedras, los mangles están muriendo como consecuencias del relleno que se le hizo a la boca de la laguna.

- Alfonso, Lourdes y Gil, Hortensia. “Diagnóstico socio-económico en el Municipio Tubores, basado en el análisis de correspondencia factorial”. Universidad de Oriente, año 2000.

Se obtuvo como conclusión que el 34,19% de las viviendas de Punta de Piedras poseen al menos un tipo de fauna nociva, estos animales constituyen un factor de contaminación; además, de ser agentes transmisores de enfermedades.

Los resultados expuestos permitirán opinar acerca de la problemática abordada en la investigación, por su relación con la misma.

## **2.2. Bases teóricas**

Las teorías que se toman como base para la realización de esta investigación están orientadas por los autores:



Santana (1997) con base en el Sistema Turístico; Ascanio (2000) en cuanto a planificación física y geografía; Boullón (1991) referente a la imagen del paisaje y la percepción del turista; Organización Mundial del Turismo (1999) acerca de la calidad ambiental como principal elemento de promoción turística en el nuevo contexto, Yuvnosky (1985) con relación al análisis de la ciudad, finalmente el proceso de análisis multicriterio con la explicación de Saaty (1980) y Moreno-Jiménez (2002).

A continuación se señala en el cuadro N° 2, el esquema tomado para la utilización de las bases teóricas planteadas en la investigación:

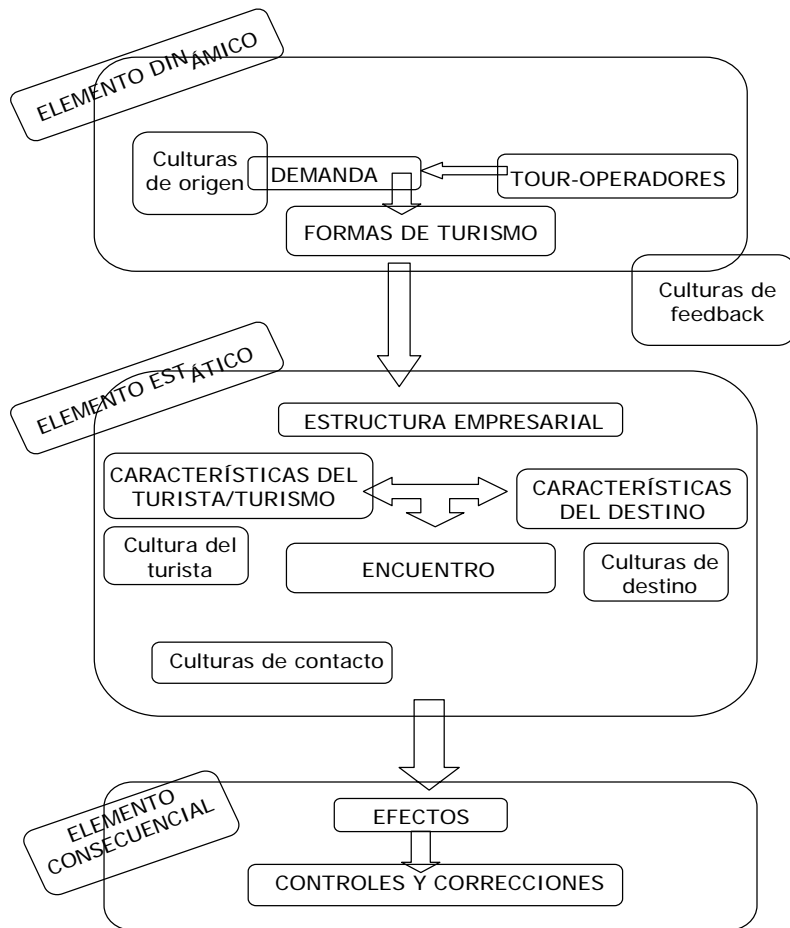
**Cuadro N° 2**  
**Estructura para el empleo de las bases teóricas**

Autor	Bases Teóricas	Enfoque
Santana (1997)	Sistema Turístico	Análisis de los elementos y su comportamiento en el escenario real donde se da la actividad turística.
Ascanio (2000)	Planificación física y geografía	El turismo integra al turista, la comunidad, los atractivos turísticos, la planta y la infraestructura turística; <b>en un espacio con características propias, juntos se desarrollan formando una imagen, la cual está presente en el turista durante su permanencia en el lugar.</b>
Boullón (1991)	Imagen del paisaje y la percepción del turista.	El sujeto a través de la observación capta por medio de sus sentidos lo que se presenta en su entorno, luego lo internaliza creando sus propias opiniones de acuerdo a lo que haya contemplado.
Organización Mundial del Turismo (1999)	Calidad ambiental como principal elemento de promoción turística en el nuevo contexto	La calidad ambiental como motivador de la atracción turística, es una de las principales argumentaciones de la consolidación de una imagen de marca positiva en los destinos; al contrario representa un obstáculo para su competitividad en el mercado.
Yuvnosky (1985)	Relación al análisis de la ciudad	La estructura urbana está compuesta por elementos que dependen de la forma de implantación de cada actividad, las cuales son dinámicas y deben considerarse dentro de los cambios en la composición y sus características económicas, políticas, sociales y culturales; debido a que todos estos factores determinan los requerimientos en cuanto a la cantidad y calidad del espacio utilizado.
Saaty (1980) y Moreno-Jiménez (2002)	Proceso de análisis multicriterio	AHP es un método de selección de alternativas (estrategias, inversiones, etc.) en función de una serie de criterios o variables, las cuales suelen estar en conflicto.

Fuente: Elaboración propia.

El Sistema Turístico que se expone es un modelo conceptual de proceso formado por un conjunto de elementos ordenados según sus funciones, y hasta cierto punto, según su localización espacial, que se interrelacionan entre sí por medio de los principios del mercado; es decir, oferta, demanda y regulación. (Santana, 1997)

**Figura N° 1**  
**Sistema Turístico**



Fuente: Antropología y turismo ¿Nuevas hordas, viejas culturas? Santana (1997)

El Sistema Turístico “Generalidades y Especificaciones para Antropólogos”, es un sistema flexible y dinámico, enmarcado en los entornos físico, social, cultural y económico; de manera que engloba todos aquellos factores que afecten al turismo. También, sirve de base para el análisis de los elementos que se interrelacionan en el sistema y su comportamiento en el escenario real donde se da la actividad turística.

En tal sentido, se refiere al elemento estático para el estudio de la imagen turística. Santana (1997:53) expone lo siguiente:

El elemento estático, tiene por componentes el destino como entorno global, la estructura empresarial de acogida y los propios turistas y sus actividades. Es en éste, vinculándolo al elemento consecuencial, en el que se encuentran estrechamente ligados varios ítems (...) tales como el efecto demostración, el choque de culturas y la aculturación, los niveles de desarrollo, simbología de espacios, etc. confluyendo con otros que representan un nuevo reto, como lo son las estructuras empresariales, el consumo del espacio, los niveles de satisfacción, el cruce de estereotipos, etc. (...)

El autor se refiere a la importancia que tiene el elemento estático para la disciplina antropológica, ya que se evidencia la interrelación del turista y la localidad visitada, entendiéndose área geográfica, comunidad residente y la estructura empresarial.

A saber, la estructura empresarial es la oferta turística que se desarrolla de acuerdo a las características culturales del destino y de los turistas, dando

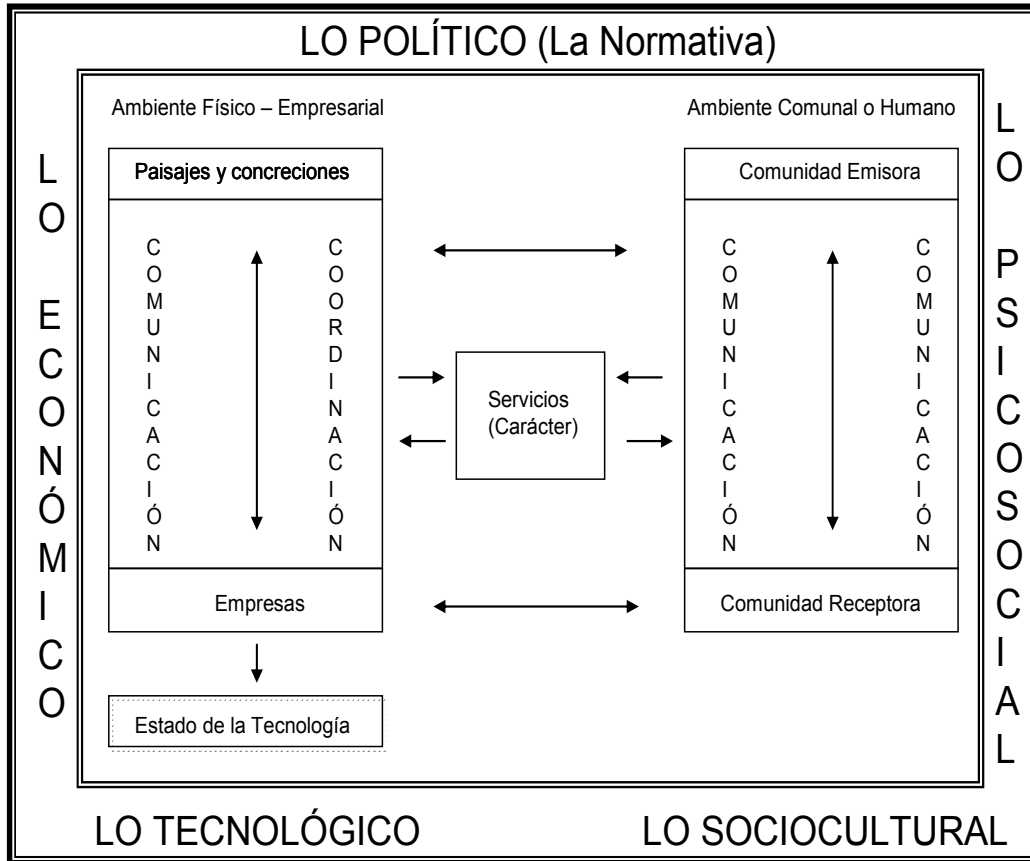
como resultado un encuentro sujeto al entorno social, económico, ambiental, etc. del lugar. Santana (1997:54) opina:

El núcleo receptor o destino se inicia, muy diferenciado en el turismo, pero conforme va consolidando su recepción, va alterando sus estructuras empresariales...al adaptarse a una población transitoria, inestable y estacional, externamente basada y acompañada de expectativas en torno al ocio y la vacación. Este es el entorno donde, una vez captados, los turistas se ven sometidos a la estructura empresarial...la cual para su buen funcionamiento, con acciones previas y/o paralelas en el elemento dinámico (promoción de destinos y captación de clientes), debe contar con la tenencia en el destino no sólo de los medios técnicos, humanos y económicos sino también con el apoyo institucional, haciendo patente la imbricación de las economías y políticas nacionales (que deben realizar fuertes inversiones en la adecuación de infraestructuras básicas) en el sistema turístico.

Ascanio (2000:102) señala:

El turismo como sistema es un modelo conceptual que incluye sistemáticamente lo económico, lo geográfico y comunicacional, facilitando el establecimiento de políticas integrales y por lo tanto la gerencia de esta actividad, a continuación el planteamiento de Ascanio:

**Figura N° 2**  
**Modelo de interrelaciones entre los componentes del Sistema Turístico**



Fuente: Elementos del Sistema Turístico. Ascanio (2000)

El turismo es una disciplina que integra al turista, la comunidad anfitriona, los atractivos turísticos, la planta y la infraestructura turística; en un espacio determinado con características propias, juntos se desarrollan formando una imagen, la cual está presente en cada momento del turista durante su permanencia en el destino.

La imagen turística es materia importante dentro de los elementos que se conjugan en el sistema turístico, donde el turista es el creador y crítico a la

vez, de todo lo que le rodea desde el primer momento que inicia su viaje, y aún se enfatiza cuando se encuentra en el destino. En este sentido, Ascanio (2000:17) indica:

Existe una íntima relación entre el turismo, el turista y el espacio geográfico que visita. El turista puede trasladarse a diversos lugares, como: espacios urbanos rurales y áreas naturales de frágil ecología.

El espacio urbano y el natural proporcionan al turista un marco bastante dinámico para la convivencia social, según la forma de dichos espacios y los servicios... La ciudad es percibida por el turista de una manera diferente como la percibe el residente. El turista se fija mucho más en los detalles del diseño urbano y es más sensible para captar muchas imágenes visuales que a menudo pasan desapercibidas para el residente común. Como la ciudad es una gran pieza de arquitectura a gran escala cada visitante se lleva su propia experiencia visual, que casi siempre desconocemos.

Referente a lo señalado por el autor se puede decir, que tanto el turismo como el turista no se desprenden del entorno geográfico donde se encuentran. Sucediendo, que el sujeto turista se fija y detiene en los detalles del espacio; al contrario de la comunidad residente, que muchas veces omite aspectos propios de su localidad.

Así mismo, se menciona la necesidad de una planificación turística adecuada para los espacios urbanos y los espacios rurales, que armonice la relación entre turista, el paisaje y el hábitat frágil. Al respecto, Ascanio (2000:19) afirma lo siguiente:

Los espacios urbanos de ocio y de esparcimiento exigen equipamientos e infraestructuras funcionales y atractivos, a fin de asegurar una calidad física del espacio turístico recreativo. Incluso, las rutas por donde se prevee pasarán los flujos de visitantes, deben ser corredores bien diseñados para crear situaciones estéticas basadas en la teoría de la percepción visual del espacio y de la imagen del ambiente....Todo lo anterior contribuye a crear imágenes del espacio turístico, que en la mente del visitante lo debe satisfacer, se le debe igualmente proporcionará ese espacio un “carácter” particular, para que sea disfrutado a plenitud por el turista y luego sea comentado como una nueva experiencia vivencial.

Igualmente, Ascanio (2000:113) considera lo siguiente:

El turista, durante su viaje, articula los significados aislados de todo aquello que ha observado y se forma así una “idea turística” del sitio. El lenguaje del paisaje turístico connota más que denota. El turista no sólo ve una realidad que está allí sino también la realidad que él interpreta. El paisaje turístico induce en cada turista,-de acuerdo a sus presuposiciones, muchos haces de connotación.

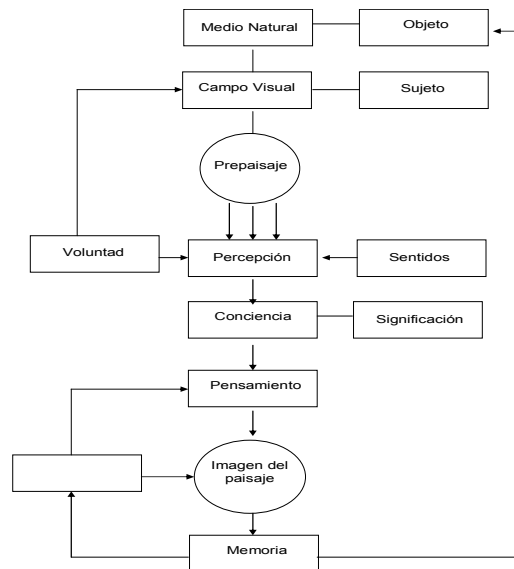
En otro sentido, la imagen del paisaje que se presenta al turista cuenta con una serie de elementos enfocados hacia el urbanismo y el uso del espacio. Lo que hace que el ambiente urbano en dinamismo con el ambiente natural contribuyan a la formación de imágenes en la mente del receptor.

El sujeto a través de la observación capta por medio de sus sentidos lo que se presenta en su entorno, luego lo internaliza creando sus propias opiniones de acuerdo a lo que haya contemplado. Boullón (1991:132) afirma:

En la conciencia, las sensaciones se registran en forma de imágenes que luego el pensamiento asimila, disipa, penetra, disocia, recompone y elabora; es decir, el pensamiento racionaliza los contenidos sensibles de la percepción que lo ha ilustrado, los convierte en imágenes y los entrega finalmente a la memoria. En todo este proceso, el acto de la percepción es la fuente primera del conocimiento que el hombre toma de las cosas que integran la realidad física de su mundo exterior.

La idea anterior, se sustenta en un proceso por el cual el sujeto forma las imágenes en el momento que entra en contacto con el espacio físico. Boullón (1991:134), lo señala:

**Figura N° 3**  
**Formación de Imágenes del Paisaje**



Fuente: Elementos del Sistema Turístico. Boullón (1991)



Anteriormente, se mencionó el término espacio físico, lo que Boullón (1991:59) define como “aquella parte que puede extenderse desde el universo hasta una pequeña parte de la corteza terrestre”. Es decir; el espacio físico se presenta en diferentes dimensiones expuestas para el estudio y posterior intervención del hombre.

Seguidamente, el autor expone en la figura N° 3, el proceso de formación de imágenes del paisaje la integración del sujeto y al ambiente a través de su percepción y de su voluntad al seleccionar un punto de observación y hacerse una imagen previa o prepaisaje, que impresiona los sentidos llevando mensajes al cerebro, los cuales pueden quedarse hasta allí o progresar, para luego elaborar una idea de esa realidad. Al respecto, Boullón (1991:133) añade lo siguiente:

En un proceso de percepción teóricamente correcto, la memoria recibe a través del pensamiento imágenes que son síntesis intencionales, cuya formación requiere que se invierta la dirección de la atención, forzando, mediante la intervención de la voluntad, su tendencia a quedarse en lo general y a distraerse con pensamientos totalmente ajenos al momento que se vive.

Es decir, si el observador le llama la atención la información que está recibiendo en el lugar, espontáneamente su memoria aporta imágenes recuerdo de algún otro sitio conocido, y luego establece una comparación, formarse parecidos y diferencias que alimenten las imágenes que se encuentra elaborando.

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que con la evolución de la actividad turística a nivel mundial, el aspecto ambiental se ha convertido en

uno de los principales factores motivacionales y a su vez, en referencias promocionales para los destinos. Al respecto, la Organización Mundial de Turismo (1999:91) señala lo siguiente:

Este proceso de rentabilización de la calidad ambiental como motivador de la atracción turística, constituye en la actualidad una de las principales argumentaciones de la consolidación de una imagen de marca positiva en determinados destinos; en detrimentos de otros cuya deteriorada calificación ambiental en el <imaginario colectivo> de la demanda representa el principal obstáculo para su competitividad en el mercado.

Los factores motivacionales de la actividad turística se encuentran supeditados dentro de los parámetros de la estructura espacial interna del sistema urbano. Refiriéndose a lo anterior e incluso al área de estudio de la investigación, el sistema urbano en este caso se delimita a un municipio que al igual que otras zonas urbanas, experimenta un continuo movimiento debido a la naturaleza de las actividades que allí se desarrollan; específicamente está conformado por subsistemas que no pueden ser analizados aisladamente ya que se complementan entre sí. Así lo expresa, Yuvnosky (1985:17)

El conjunto de actividades urbanas y las relaciones que mantienen entre sí, constituye el sistema urbano, el cual comprende múltiples subsistemas: dimensión social, dimensión económica, dimensión cultural y dimensión política... La conformación espacial de la ciudad es un problema de asignación de recurso de localización, cada actividad debe encontrar su posición con respecto a los demás y obtener una cierta cantidad y calidad de espacio para su desenvolvimiento.

La estructura urbana está compuesta por elementos que dependen de la forma de implantación de cada actividad, las cuales son dinámicas y deben considerarse dentro de los cambios en la composición y sus características económicas, políticas, sociales y culturales; debido a que todos estos factores determinan los requerimientos en cuanto a la cantidad y calidad del espacio utilizado.

Por otra parte, el ser humano está expuesto a decidir en gran parte de sus actuaciones en un contexto de incertidumbre, por ello, la valoración, aspecto inherente a esta investigación, supone la necesidad de disponer de métodos de valoración operativos. Estos se clasifican en dos grandes grupos, por un lado los denominados métodos comparativos y por otro los métodos analíticos.

(ANALYTIC

El Proceso Analítico Jerárquico (Analytic Hierarchy Process, AHP), fue propuesto por el Profesor Thomas L. Saaty (1980), como respuesta a problemas concretos de toma de decisiones en el Departamento de Defensa de los EEUU, siendo actualmente un clásico en el mundo de la empresa donde se aplica en casi todos los ámbitos donde es necesario tomar una decisión de cierta complejidad.

Según indica Moreno-Jiménez (2002):

(...) si se revisan las Actas de los distintos Simposium Internacionales sobre AHP realizados hasta ahora se observan trabajos de aplicación del método en áreas tan diversas como Sociedad, Ciencia y Educación,

Economía y Transporte, Localización y Asignación de Recursos, Marketing, Producción, Aplicaciones ambientales, Planificación urbana, Sector Público, Sanidad, Evaluación de sistemas, Decisión en grupo, Resolución de conflictos internacionales, Nuevas Tecnologías, Pensamiento y Ética. Y como aplicaciones interesantes aparecidas recientemente:

- Administración de operaciones (Partovi et al., 1989).
- Decisión de grupo (Van der Horst y Lootsma, 1997).
- Defensa (Cheng et al., 1999).
- Benchmarking (Frei y Harker, 1999).
- Desarrollo de software (Lee et al., 1999).
- Priorización ambiental (Moreno et al., 1999).
- Evaluación de software (Ossadnik y Lange, 1999).
- Toma de decisiones descentralizadas (Bollju, 2001).
- Selección de personal en sistemas de telecomunicación (Tamm y Tummala, 2001).

El potencial del método, como distintos autores han evidenciado, se debe a que se adecua a distintas situaciones, su cálculo es sencillo y puede utilizarse tanto individualmente como en grupo. En esencia, puede afirmarse

que AHP es un método de selección de alternativas (estrategias, inversiones, etc.) en función de una serie de criterios o variables, las cuales suelen estar en conflicto. Para ello pondera tanto los criterios como las distintas alternativas utilizando las matrices de comparación pareadas y la Escala Fundamental para comparaciones por pares.

En palabras de Moreno (2002):

Se entiende por decisión multicriterio, el conjunto de aproximaciones, métodos, modelos, técnicas y herramientas dirigidas a mejorar la calidad integral de los procesos de decisión seguidos por los individuos y sistemas, esto es a mejorar la efectividad, eficacia y eficiencia de los procesos de decisión y a incrementar el conocimiento de los mismos (valor añadido del conocimiento)".

El Proceso Analítico Jerárquico (Saaty, 1980; Moreno, 2002) es una técnica de decisión multicriterio que, basada en escalas de razón, permite la resolución de problemas complejos caracterizados por la existencia de múltiples escenarios, actores y criterios (tangibles e intangibles). Su metodología consta de tres etapas:

- I) Modelización;
- II) Valoración;
- III) Priorización y síntesis.

I) En la primera etapa (modelización), se construye un modelo o estructura (jerarquía) en la que queden representados todos los aspectos considerados relevantes en el proceso de resolución (escenarios, actores, criterios, subcriterios, atributos, elementos, etc). En el nivel superior de la jerarquía (nivel 0) se coloca la meta global o misión considerada para el problema, y en los sucesivos niveles (1,2,3...) los demás aspectos relevantes. En el último nivel de la jerarquía se sitúan las alternativas comparadas con los niveles óptimos.

En general, la jerarquía resultante debe ser completa, representativa (incluye todos los atributos relevantes), no redundante, y mínimas (no incluye aspectos irrelevantes). Su construcción es la parte más creativa del proceso de resolución, pudiendo aparecer posiciones enfrentadas entre los distintos participantes. En este sentido, es preciso un acuerdo entre las partes implicadas antes de seguir con la resolución.

II) En la segunda etapa (valoración) se incorporan las preferencias, gustos y deseos de los sujetos de información mediante los juicios incluidos en las denominadas matrices de comparaciones pareadas. Estas matrices cuadradas  $A=(a_{ij})$  reflejan la dominación relativa de un elemento frente a otro respecto a un atributo o propiedad en común. En particular,  $a_{ij}$  representa la dominación de la alternativa  $i$  sobre la  $j$ .

Estos juicios proporcionados por los actores vienen medidos en una escala conocida como la escala fundamental de Saaty (Saaty, 1980). Los valores e interpretaciones de esta escala vienen dados en la Tabla 1. En la práctica, se suelen seguir diferentes procedimientos (numérico, verbal, gráfico, entre otros) para recabar la intensidad de las preferencias de los actores participantes. Para el caso, con la intención de facilitar la respuesta

de las asociaciones implicadas, se va a emplear un procedimiento verbal (escala verbal), aunque hay que tener presente que los cálculos realizados por AHP utilizan los valores numéricos asociados.

**Figura N° 4**  
**Escalas del Proceso Analítico Jerárquico**

Escala numérica	Escala verbal	Explicación
1	Igual importancia	Los dos elementos contribuyen igualmente a la propiedad o criterio.
3	Moderadamente más importante un elemento que el otro	El juicio y la experiencia previa favorecen a un elemento frente al otro.
5	Fuertemente más importante un elemento que el otro	El juicio y la experiencia previa favorecen fuertemente a un elemento frente al otro.
7	Mucho más fuerte la importancia de un elemento que la del otro,	Un elemento domina fuertemente. Su dominación está probada en práctica
9	Importancia extrema de un elemento frente al otro.	Un elemento domina al otro con el mayor orden de magnitud posible

Fuente: El Proceso Analítico Jerárquico. Saaty (1980)

Los valores 2, 4, 6 y 8 suelen utilizarse en situaciones intermedias, y las cifras decimales en estudio de gran precisión.

III) La tercera etapa de la metodología (priorización y síntesis), proporciona las diferentes prioridades consideradas en la resolución del problema: prioridades locales; prioridades globales y prioridades totales. En general, se entiende por prioridad una unidad abstracta válida para cualquier escala en la que se integran las preferencias que el individuo tiene al comparar aspectos tangibles e intangibles.

Las prioridades locales, esto es, las prioridades de los elementos que cuelgan de un nodo común, se pueden obtener utilizando cualquiera de los procedimientos de priorización existentes en la literatura, siendo los dos más empleados: el método del autovector principal por la derecha (Saaty, 1980). Una de las grandes ventajas del Proceso Analítico Jerárquico respecto a otras técnicas multicriterio, es que permite relajar las hipótesis tan restrictivas que imponía el enfoque tradicional en decisión, en concreto no exige la transitividad en las preferencias. Además, permite evaluar el grado de consistencia del decisor a la hora de introducir los juicios en las matrices recíprocas de comparaciones pareadas.

En AHP se dice que el decisor, o persona que introduzca los juicios, es consistente si la matriz de comparaciones pareadas lo es, esto es, si verifica que  $a_{ij} a_{jk} = a_{ik}$ , " i,,j,k. Para evaluar la consistencia del decisor se usan: La Razón de Consistencia de Saaty para el método del autovector (Saaty, 1980).

Utilizando el principio de composición jerárquica, se calculan las prioridades globales, esto es, las prioridades de cada nodo de la jerarquía



respecto al nodo inicial o Meta. Por último, se obtienen las prioridades totales de las alternativas comparadas mediante la agregación de las prioridades globales de éstas en los diferentes caminos que las unen con la Meta. Estas prioridades totales son las utilizadas para ordenar, seleccionar y distribuir entre las alternativas consideradas, según el tipo de problema en estudio.

### 2.3. Definición de Términos

Para una mejor realización y comprensión de esta investigación se consideró conveniente conceptualizar con precisión los siguientes términos:

- **Análisis o Evaluación Multicriterio.** Es el mundo de conceptos, aproximaciones, modelos y métodos, para auxiliar a los centros decisores a describir, evaluar, ordenar, jerarquizar, seleccionar o rechazar objetos, en base a una evaluación (expresada por puntuaciones, valores o intensidades de preferencia) de acuerdo a varios criterios. (Ing. Multicriteria Analysis or Assessment; Fr. Analyse Multicritère, s/f)
- **Entorno.** Es todo aquello que yace del sistema que, por tanto, está fuera del control de éste, pero que determina en parte el funcionamiento del mismo. Por entorno pueden considerarse los condicionantes físicos, económicos, sociales y políticos existentes, entre los cuales el sistema se desarrolla. (Churchman 1986:29; citado por Castillo, Martha, 1997)
- **Entorno Urbano.** Conjunto de elementos naturales y artificiales (lo construido) que constituyen una ciudad y que forman el marco visual de habitantes y visitantes, tales como: colinas, ríos, bosques, edificios, calles, plazas, parques, anuncios, etc. (Hernández, 2000)

- **Espacio Urbano.** Todo tipo de espacio intermedio entre edificaciones, tanto si se trata de áreas urbanas como rurales. (Rob Krier, 1981, Pág. 17)
  
- **Imagen.** Es un concepto subjetivo que depende de la percepción propia de cada persona, ya que la información comunicada se deforma a través de los esquemas personales de los individuos. (Asunción y Martín, 2002, Pág. 29)
  
- **Imagen Turística.** Es una representación mental que se tiene sobre un determinado destino turístico, una empresa en particular, o de los servicios que en ella se brindan. (Miguel Acerenza, 1991, Pág. 56)
  
- **Elementos urbanos:** Son los elementos considerados relevantes para el análisis y/o resolución de un problema. Constituyen la base para la toma de decisiones, base que puede ser medida y evaluada. Es la evidencia sobre la cual se basa una decisión, o dicho de otro modo es un aspecto medible de un juicio, por el cual puede ser caracterizada una dimensión de las alternativas bajo análisis. (Ávila, 2006)
  
- **Elementos tangibles:** Están conformado por elementos físicos hechos por el hombre, como son la edificación, las vialidades y espacios abiertos, el mobiliario urbano y la señalización, que conforman el paisaje urbano. (Hernández, 2005)
  
- **Matriz de Valoración Multicriterio.** Es una matriz que resume las informaciones pertinentes al problema bajo análisis. Cualquier problema multicriterio puede expresarse de forma concisa en formato matricial, en la que las columnas representan los atributos o criterios relevantes al

problema y las filas representan las alternativas en competencia. De este modo un elemento genérico  $X_{ij}$  de la matriz indica la valuación o *performance*. Este orden de filas y columnas no es imperativo, ya que muchos autores transponen el mismo. Es común incluir en la parte superior o inferior de la matriz de valuación el peso o ponderación que se le ha asignado a cada criterio. (Ávila, 2006)

- **Modelos.** Abstracciones del mundo real en las que se seleccionan y consideran algunas características necesarias para el estudio y "manipulación" de éste. Se pretende que lo que suceda al modelo tenga su contraparte en la realidad.
  
- **Núcleo Urbano de Estadía turística:** Sectores poblacionales de uso turístico. (Martínez, 2000)
  
- **Proceso de Jerarquización Analítica.** Desarrollado por Thomas Saaty, es un algoritmo basado en el autovalor de una matriz cuyas variables son metas obtenidas mediante un proceso grupal. Genera una escala de valores, tanto para alternativas como para objetivos, de acuerdo a la importancia para el decisor.
  
- **Toma de Decisiones Multicriterio** En el entorno del proceso de toma de decisiones multicriterio son varios los elementos que intervienen y son considerados por los involucrados (analista, comitente, decisor, etc.) para elegir un curso de acción determinado. Estos elementos en su contexto original no son reducibles a unidades comunes, al contrario de lo que ocurre por ejemplo con el análisis beneficio-costos, por lo que requieren procedimientos diferentes a los utilizados en el análisis tradicional. Se refiere al marco, a veces complejo, de los procesos que llevan a que una

persona o un conjunto de personas acuerden e instrumenten uno o varios cursos de acción para solucionar un problema o para lograr un objetivo. (Ing. Multicriteria Decision Making).

#### **2.4. Definición y Operacionalización de Variables**

A fin de sistematizar las variables de estudios, se plantea la siguiente operacionalización de los elementos tangibles:

## 2.4. Operacionalización de Variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE NOMINAL	VARIABLE REAL	INDICADORES	INDICES
<p>1. Caracterizar los descriptores asociados a los elementos tangibles del entorno urbano que inciden en la imagen turística de los puntos de accesos marítimos ubicado en la localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Elementos tangibles del entorno urbano</p>	<p>Conjunto de requerimientos físicos y naturales que condicionan la estructura espacial urbana, de acuerdo a la adaptación de las necesidades urbanas y la pirámide de Maslow.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportes colectivos, terminales internos y servicios de taxis.</li> <li>• Comercio local.</li> <li>• Sistema de seguridad.</li> <li>• Vialidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia del transporte público.</li> <li>• Nº de líneas de autobuses.</li> <li>• Nº de unidades confortables.</li> <li>• Nº de unidades no confortables.</li> <li>• Nº de terminales urbanos.</li> <li>• Nº de terminales dotados con servicios básicos.</li> <li>• Nº de terminales con personal de Atención al Cliente.</li> <li>• Nº de líneas de taxis.</li> <li>• Frecuencia de taxis en la zona (punto de acceso).</li> <li>• Horarios</li> <li>• Nº de líneas con teléfono de atención al cliente.</li> <li>• Nº de unidades de taxis confortables.</li> <li>• Nº de unidades de taxis no confortables.</li> <li>• Nº de taxis <u>afiliados</u> a las líneas.</li> <li>• Nº de taxis <u>no afiliados</u>.</li> <li>• Nº de tiendas.</li> <li>• Nº de locales certificados.</li> <li>• Nº de locales con <u>permisología</u>.</li> <li>• Nº de establecimientos de hospedaje con precios regulados.</li> <li>• Nº de quejas en los medios impresos u organismos.</li> <li>• Nº de supervisiones de evaluación de destinos (operadoras turísticas).</li> <li>• Nº de establecimientos con precios especulativos.</li> <li>• Nº de quejas por los altos precios.</li> <li>• Nº de estaciones policiales.</li> <li>• Nº de calles con presencia de policías.</li> <li>• Horarios.</li> <li>• Nº de policías u oficiales de seguridad</li> <li>• Nº de patrullas</li> <li>• Nº de vías que accedan a sectores principales del destino.</li> <li>• Nº de vías que no acceden a sectores principales del destino.</li> <li>• Nº de vías en buen estado de conservación.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportes Turísticos.</li> <li>• Estación de servicios y talleres de auxilio vial.</li> <li>• Centros de atención e información turística.</li> <li>• Equipamiento y acabados en núcleos urbanos de estadía turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de vías en mal estado de conservación.</li> <li>• Nº de vías en regular estado de conservación.</li> <li>• Frecuencia del mantenimiento de vías.</li> <li>• Nº de señalizaciones.</li> <li>• Nº de señalizaciones en buen estado de conservación.</li> <li>• Nº de señalizaciones en mal estado de conservación.</li> <li>• Nº de señalizaciones en regular estado de conservación.</li> <li>• Nº de vías con señalización.</li> <li>• Nº de vías sin señalización.</li> <li>• Nº de empresas prestadoras de servicios de transporte marítimo en el área.</li> <li>• Frecuencias.</li> <li>• Nº de unidades confortables.</li> <li>• Nº de unidades no confortables.</li> <li>• Horarios.</li> <li>• Nº de tripulantes.</li> <li>• Nº de guías.</li> <li>• Nº de empresas con equipos de seguridad.</li> <li>• Nº de empresas de transporte terrestre para alquiler de vehículos c/s chofer.</li> <li>• Nº de estaciones de servicios.</li> <li>• Nº de Km (distancia) entre las estaciones de servicios y los puntos de acceso.</li> <li>• Nº de oficinas de atención turística.</li> <li>• Nº de puestos de información turística.</li> <li>• Nº de postes eléctricos.</li> <li>• Nº de cabinas telefónicas.</li> <li>• Nº de bancos o asientos.</li> <li>• Nº de calles con nomenclatura.</li> <li>• Nº paradas de autobuses con/sin protección.</li> <li>• Nº Kioscos no armónicos.</li> <li>• Nº jardinerías en buen estado.</li> <li>• Nº jardinerías en mal estado.</li> <li>• Nº de cableados aéreos.</li> <li>• Nº de fachadas deterioradas.</li> <li>• Nº de vallas.</li> <li>• Nº de vallas en buen estado</li> </ul>
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguridad y confort en el tránsito peatonal en los núcleos urbanos de estadia turística.</li> <li>▪ Estacionamiento en las proximidades de los atractivos turísticos.</li> <li>▪ Restaurantes y establecimientos afines.</li> <li>▪ Alojamiento y/o posibilidades de nuevos desarrollos.</li> <li>▪ Sanidad ambiental en núcleos urbanos de estadia turística.</li> <li>▪ Control higiénico – sanitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de vallas en mal estado.</li> <li>▪ N° de terrenos no parcelizados.</li> <li>▪ N° de terrenos parcelizados.</li> <li>▪ N° de terrenos contaminados.</li> <li>▪ N° de terrenos no contaminados.</li> <li>▪ N° de aceras con acondicionamiento para minusválidos.</li> <li>▪ N° de postes en las aceras.</li> <li>▪ N° de brocales en óptimo estado de conservación.</li> <li>▪ N° de vías con rayado peatonal.</li> <li>▪ N° de huecos en las aceras.</li> <li>▪ N° de sectores arborizados</li> <li>▪ N° de cestas para basura</li> <li>▪ N° de estacionamientos.</li> <li>▪ N° de puestos por estacionamiento.</li> <li>▪ N° de puestos demarcados para minusválidos.</li> <li>▪ N° estacionamientos con seguridad.</li> <li>▪ N° de entradas por estacionamiento.</li> <li>▪ N° de salidas por estacionamiento.</li> <li>▪ N° de establecimientos de AyB.</li> <li>▪ N° de establecimientos por categorías.</li> <li>▪ N° de establecimientos con estacionamiento privado.</li> <li>▪ N° de establecimientos de alojamiento.</li> <li>▪ N° de hoteles por categoría.</li> <li>▪ N° de proyectos de inversión en materia de hospedaje.</li> <li>▪ N° sistemas de drenajes.</li> <li>▪ N° de colectores.</li> <li>▪ N° de espacios contaminados.</li> <li>▪ N° de campañas de fumigación.</li> <li>▪ N° de vías limpias.</li> <li>▪ N° de programas ambientales.</li> <li>▪ N° de cestas de basura.</li> <li>▪ N° de establecimientos que aplican controles higiénicos – sanitarios.</li> <li>▪ Frecuencia de fumigaciones.</li> <li>▪ N° de miradores naturales acondicionados.</li> <li>▪ N° de vallas publicitarias.</li> <li>▪ Tipo de arquitectura expuesta en vías de accesos.</li> </ul>
--	--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El paisaje desde las rutas habituales de tránsito turístico.</li> <li>▪ Estado de los humedales y de las aguas superficiales encauzadas.</li> <li>▪ Servicio médico-asistencial y resguardo para el turista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de atractivos naturales en el área.</li> <li>▪ N° de rutas desde los atractivos turísticos.</li> <li>▪ Estado de las rutas turísticas.</li> <li>▪ N° de acueductos.</li> <li>▪ N° de sistemas de alcantarillado.</li> <li>▪ N° de red de cloacas.</li> <li>▪ Frecuencia del servicio de recolección de basura.</li> <li>▪ N° de empresas prestadoras de servicio de recolección de basura.</li> <li>▪ N° de centros sanitarios.</li> <li>▪ N° de farmacias.</li> <li>▪ N° de ambulancias.</li> <li>▪ N° de estaciones de bomberos.</li> <li>▪ N° de guardacostas</li> </ul>
--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE NOMINAL	VARIABLE REAL	INDICADORES	INDICES
<p>2. Conocer la opinión valorativa de los expertos en las áreas de turismo, planificación turística, arquitectura y urbanismo, sociología y estadística; acerca de los elementos tangibles de la imagen turística en el entorno urbano, localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Apreciación objetiva y disciplinaria de un hecho en particular.</p>	<p>Opinión de expertos.</p>	<p><b>NECESIDADES BÁSICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COMERCIO BÁSICO (PANADERIA, SUPERMERCADO, FARMACIA, CLINICA, OTROS)</li> <li>• ASISTENCIAL (HOSPITAL, TERMINAL DE PASAJEROS, ESTACION DE SERVICIOS, OTROS)</li> </ul> <p><b>NECESIDADES DE SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LIMPIEZA Y RECOLECCIÓN (ACUMULACION DE BASURA, CONTENEDORES DE BASURA).</li> <li>• SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS (BANCO, TELEFONIA PÚBLICA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE PÚBLICO, VIALIDAD, ESTACIONAMIENTOS, ETC)</li> <li>• POLICIAL (MUNICIPAL, FISCAL DE TRÁNSITO, BOMBEROS, ETC)</li> </ul> <p><b>NECESIDADES SOCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECREACIONAL (ÁREAS VERDES, PARQUES, CANCHA DEPORTIVA, PLAZA, OTROS)</li> <li>• COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN (KIOSCOS, CENTROS DE CONEXIONES Y NAVEGACION, SERVICIO POSTAL Y DE ENCOMIENDAS, ENTRE OTROS)</li> <li>• SOCIO-CULTURAL (CINE, CASA CULTURAL, GALERÍA DE ARTE, TEATRO, BIBLIOTECA, IGLESIA, CENTRO GUBERNAMENTAL O GREMIAL, OTROS)</li> </ul> <p><b>NECESIDADES DE ESTATUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COMERCIO Suntuario (HOTEL, RESTAURANTE, CENTRO NOCTURNO, EXPENDIO DE LICORES, CENTRO COMERCIAL, AUTOSERVICIOS, TALLER MECÁNICO Y DE LATONERÍA, SALÓN DE FESTEJOS, OTROS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observaciones de expertos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE NOMINAL	VARIABLE REAL	INDICADORES	INDICES
<p>3. Jerarquizar los elementos tangibles de la imagen turística en el entorno urbano de los puntos de acceso marítimo ubicado en la localidad de Punta de Piedras, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Medición de los elementos causales de una serie de descriptores que afectan la imagen turística.</p>	<p>Descriptores de la imagen turística.</p>	<p><b>NECESIDADES BÁSICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COMERCIO BÁSICO (PANADERIA, SUPERMERCADO, FARMACIA, CLINICA, OTROS)</li> <li>• ASISTENCIAL (TERMINAL DE PASAJEROS, ESTACION DE SERVICIOS, OTROS)</li> </ul> <p><b>NECESIDADES DE SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LIMPIEZA Y RECOLECCIÓN (ACUMULACION DE BASURA, CONTENEDORES DE BASURA).</li> <li>• SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS (BANCO, TELEFONIA PÚBLICA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE PÚBLICO, ETC)</li> <li>• POLICIAL (MUNICIPAL, FISCAL DE TRÁNSITO, BOMBEROS, ETC)</li> </ul> <p><b>NECESIDADES SOCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RECREACIONAL (ÁREAS VERDES, PARQUES, CANCHA DEPORTIVA, PLAZA, OTROS)</li> <li>• COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN (KIOSCOS, CENTROS DE CONEXIONES Y NAVEGACION, SERVICIO POSTAL Y DE ENCOMIENDAS, ENTRE OTROS)</li> <li>• SOCIO-CULTURAL (CINE, CASA CULTURAL, GALERIA DE ARTE, TEATRO, BIBLIOTECA, IGLESIA, CENTRO GUBERNAMENTAL O GREMIAL, CENTROS COMERCIALES, OTROS)</li> </ul> <p><b>NECESIDADES DE ESTATUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• COMERCIO Suntuario (HOTEL, RESTAURANTE, CENTRO NOCTURNO, EXPENDIO DE LICORES, CENTRO COMERCIAL, AUTOSERVICIOS, OTROS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suma ponderada de jerarquías</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo de Investigación**

El enfoque metodológico que se utilizará para abordar la investigación se apoya en los lineamientos de una investigación de tipo descriptiva de campo.

### **3.2. Área de Estudio**

El área de estudio está circunscrita a la localidad de Punta de Piedra, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta (Ver Figura 5). Al Norte con el Municipio Marcano, al Sur Mar Caribe, al Este con la La Península de Macanao y al Oeste con el Sector Guamache. Específicamente, el área donde se encuentran establecidos los puertos de ferrys de las empresas Naviarca y Conferry.

### **3.3. Delimitación y Alcances de la Investigación**

- Delimitación espacial: El estudio estará delimitado al área que comprende la localidad de Punta de Piedra y su área de influencia próxima: los sectores de Las Mercedes y La Laguna de Punta de Piedras (Ver Figura 5).
- Delimitación temática: La investigación se sustentó en los temas de planificación turística y los nuevos modelos de valoración multicriterio, basados en los procesos analíticos jerárquicos; a su vez, enmarcada en el estudio de los elementos urbanos de la imagen turística del entorno

Urbano a los puertos de ferrys, Municipio Tubores como lo son infraestructura, servicios básicos, transporte, ambiente, comunidad local, desempeño de los entes gubernamentales competentes y la actividad turística. No obstante, la influencia sobre la percepción del turista, factor motivacional importante de la imagen, no se aborda a fondo en esta investigación; ya que amerita de un estudio apoyado por especialistas en psicología y sociología. Así mismo, la investigación no centra su estudio en la imagen turística como marca o producto de destinos turísticos, por ser referencia en el área de marketing y no es el tema de estudio.

- Delimitación temporal. El tiempo de duración para el desarrollo del proyecto de investigación estuvo comprendida entre los meses de julio 2005 y enero 2006.

### **3.4. Limitaciones de la Investigación**

Entre las principales limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación, se pueden mencionar las siguientes:

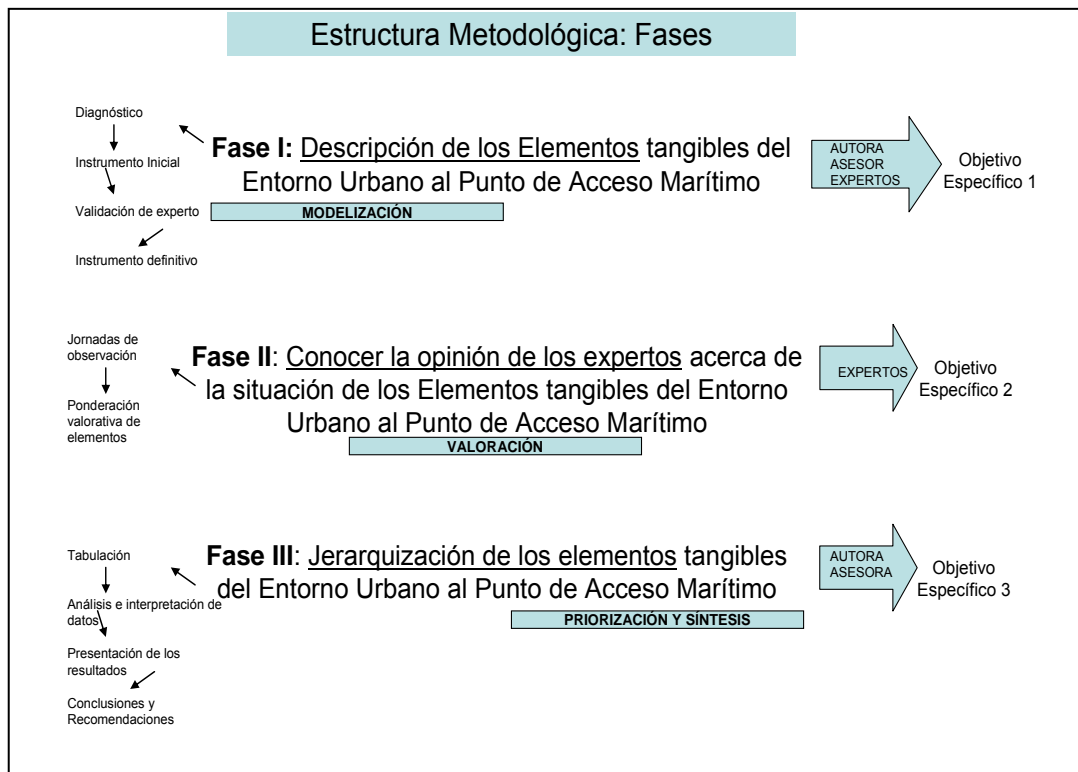
- En un sondeo preliminar a la comunidad acerca de la imagen percibida en el entorno, se detectó en sus resultados las deficiencias en los datos arrojados ya que no manifestaban un nivel de respuesta acorde al tema de la investigación, además de las dificultades en la aplicación de las entrevistas a la comunidad, por lo que fue necesario recurrir a la técnica de análisis multicriterio basados en el proceso analítico de jerarquías.
- Escasa información referida a modelos de evaluación de imagen turística en el entorno urbano, debido a ello se tomó la base de trabajos de

valoración de Fortalezas de Destinos Turísticos, Caso Isla de Margarita de Martínez (2000).

### 3.5. Diseño de la Investigación

En lo que respecta al diseño, se destaca que es necesario un diseño de campo, debido al nivel descriptivo de la investigación, las variables de estudio, población y muestra empleada. En virtud que la investigación representa un aporte metodológico se describen a continuación cada una de las fases que se cumplirán en el proceso investigativo.

**Figura N° 5**  
**Diseño metodológico de la Investigación**



Fuente: Elaboración propia.

### 3.5.1. Fase de Modelización.

Se construyó un modelo jerárquico en la que quedaron representados todos los aspectos considerados relevantes en el proceso de valoración de los elementos urbanos.

La fase de modelización se divide en tres etapas:

- 1- Descripción de los elementos tangibles. Para la valoración de los elementos tangibles se requiere del análisis de la situación actual, y como parte inicial al proceso de modelización, para ello se elabora una ficha-inventario de cada sector, basados en la adaptación de las necesidades urbanas según la teoría de Maslow; con el propósito de recoger de una manera sistemática la información recabada de cada uno de ellos.

Estas fichas intentan ser lo más completas posibles puesto que son consideradas herramientas de gran ayuda en la valoración posterior tanto de los aspectos cualitativos como cuantitativos de los elementos tangibles. Para la elaboración de la ficha, se utilizó de base la metodología propuesta por la Organización Mundial de Turismo (OMT) en la Guía para Administradores Locales: Desarrollo Turístico Sostenible, la cual recomienda recopilar los siguientes datos:

- Identificación del sector: Se trata de seccionar el área de estudio en tantos barrios o urbanizaciones tenga, luego se toman datos del área con la finalidad de identificarlo, localizarlo y describirlo.

- Características del sector: descripción y análisis del área basándose en el esquema de las necesidades urbanas. Además, se representa en forma gráfica para facilidad y rapidez de lectura para los expertos en el momento de la fase valorativa en el sitio.
  - Guía normativa de criterios. Anexo de documentación legal y normativa referida a los elementos tangibles estudiados.
  - Observaciones. Después de la búsqueda y recopilación de información a través de los medios documentales, la autora deja planteada aspectos relevantes detectados a través de entrevistas a la comunidad, turistas y visitantes y observaciones en sitio.
  - Planos de ubicación de los elementos urbanos. Elaboración de planos sectorizados, donde se visualizasen las variables urbanas estudiadas, de manera de apreciar su situación actual.
- 2- Elaboración de un instrumento inicial de valoración. La autora, bajo el monitoreo de la asesora; construyó un instrumento donde se expresaron las características tangibles presentes en el entorno urbano del sector de Punta de Piedras, Municipio Tubores, producto del proceso de diagnóstico, es decir, de la revisión bibliográfica de revistas, Leyes, reglamentos y la normativa municipal, regional y estatal, planes y proyectos, páginas electrónicas, sondeos de opiniones en la comunidad residente, encuestas realizadas a los visitantes presentes en el área de estudio, visitas directas al área de estudio en distintos periodos de tiempo, asistencia a talleres y cursos especializados en valoración multicriterio.

### 3- Proceso de Validación.

Validación del Instrumento Inicial. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados con expertos. El trabajo fue realizado por la autora, quien previamente fue capacitada en cursos de metodología valorativa.

Para la validación de los instrumentos se contó con la participación de expertos relacionados a las áreas de turismo, planificación turística, arquitectura y urbanismo, sociología y estadística. Para ello se tomaron en cuenta la recolección y revisión síntesis curriculares de profesionales vinculados principalmente a actividades académicas, entes gubernamentales y empresas privadas, que tengan un periodo no menor a diez (10) años de habitar en el Estado Nueva Esparta y manifiesten empatía a la problemática planteada.

#### Expertos:

- El Ingeniero Municipal de la Alcaldía de Tubores
- Un Lic. en Turismo
- Un Sociólogo
- Un Arquitecto/Paisajista
- Un Sanitarista



- Un Urbanista
- Un Planificador Turístico
- Un Ingeniero Civil
- Un Ingeniero Electricista

Durante las jornadas de validación, fueron considerados criterios básicos tales como: estructura interna del contenido de los instrumentos, comprensión del significado de los criterios establecidos en el instrumento inicial, vocabulario empleado durante la entrevista y amplitud de las respuestas para cubrir todas las posibles respuestas.

Para dar cumplimiento al proceso de validación, se siguieron los pasos:

Paso 1. Suministro del instrumento inicial a los expertos participantes en la investigación.

Paso 2. Contrastación de observaciones por parte de los expertos y rediseño del instrumento, de acuerdo al nivel de frecuencia.

Paso 3. Repetición del paso 1.

Paso 4. Impresión final.

En la parte final del ejercicio de validación se llevó a cabo un análisis a profundidad de cada una de los criterios a prueba, de acuerdo con las

respuestas obtenidas, lo que constituyó la base para los cambios y/o modificaciones que se hicieron en forma posterior, para dar lugar al instrumento definitivo para la valoración.

### **3.5.2. Fase de Valoración.**

Valoración de los pesos jerárquicos de los descriptores de los elementos tangibles. Una vez definido y validado el instrumento se presentó nuevamente a los expertos, para que dieran su apreciación jerárquica de las necesidades urbanas, con ello se estaría validando una vez más el instrumento, sólo que para esta parte de la modelización de la matriz, se refieren a los pesos ponderativos de las variables de estudio, con el fin de jerarquizar y establecer los criterios de importancia, para luego valorar los elementos tangibles.

Con el propósito de establecer jerarquías a los elementos urbanos en forma objetiva y participativa en esta fase decisiva y cerrando el proceso de modelización, se solicitó al grupo de expertos, que en consenso, establecieran pesos porcentuales representativos a la importancia que tiene cada elemento para ellos, de acuerdo con sus criterios profesionales, experiencia y observación de la actividad turística en el entorno urbano; enmarcado en la escala porcentual del uno por ciento (1%) al cien por ciento 100%, y seccionadas de acuerdo a las adaptaciones de las necesidades urbanas.

**Cuadro Nº 3**  
**Ponderación de los elementos tangibles por los expertos**

**INSTRUCCIONES: A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN UNA SERIE DE NECESIDADES URBANAS, DE ACUERDO A SU CRITERIO, VALORE PORCENTUALMENTE TOMANDO EN CUENTA SU IMPORTANCIA E INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

NECESIDADES URBANAS	PONDERACIÓN	ELEMENTOS QUE LA SATISFACEN	PONDERACIÓN	TOTAL
NECESIDADES BÁSICAS		COMERCIO BÁSICO (PANADERÍA, SUPERMERCADO, FARMACIA, CLÍNICA, OTROS)		100%
		ASISTENCIAL (TERMINAL DE PASAJEROS, ESTACIÓN DE SERVICIOS, OTROS)		
NECESIDADES DE SEGURIDAD		LIMPIEZA Y RECOLECCIÓN (ACUMULACIÓN DE BASURA, CONTENEDORES DE BASURA)		100%
		SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS (BANCO, TELEFONÍA PÚBLICA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE PÚBLICO, ETC)		
		POLICIAL (MUNICIPAL, FISCAL DE TRÁNSITO, BOMBEROS, ETC)		
NECESIDADES SOCIALES		RECREACIONAL (ÁREAS VERDES, PARQUES, CANCHA DEPORTIVA, PLAZA, OTROS)		100%
		COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN (KIOSCOS, CENTROS DE CONEXIONES Y NAVEGACIÓN, SERVICIO POSTAL Y DE ENCOMIENDAS, ENTRE OTROS)		
		SOCIO-CULTURAL (CINE, CASA CULTURAL, GALERÍA DE ARTE, TEATRO, BIBLIOTECA, IGLESIA, CENTRO GUBERNAMENTAL O GREMIAL, CENTROS COMERCIALES, OTROS)		
NECESIDADES DE ESTATUS		COMERCIO Suntuuario (HOTEL, RESTAURANTE, CENTRO NOCTURNO, EXPENDIO DE LICORES, CENTRO COMERCIAL, AUTOSERVICIOS, OTROS)	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

Fuente: Elaboración propia.

Es necesario recalcar las diferencias que se pudiesen presentar en las jornadas ponderativas con los expertos, debido a su visión como profesional especialista en determinada área, para este método de jerarquía, también empleado en apoyo a las prácticas de proceso de jerarquización analítica de Saaty, se busca un equilibrio de opiniones y unificación de criterios, para definir los pesos ponderativos y los coeficientes de importancias de cada elemento urbano junto a sus criterios empleando sencillos métodos matemáticos.

En resumen la modelización, encerró las actividades de diagnóstico del sector, elaboración de la ficha-inventario, elaboración del instrumento inicial, validación del instrumento inicial y la validación de pesos jerárquicos; luego

se procedió a la observación directa en el área de estudio de los elementos urbanos, empleando las herramientas producto de la Fase de Modelización: Ficha-Inventario e Instrumento definitivo.

Los expertos, a través de observaciones al área de estudio, evaluaron la situación de los elementos tangibles del entorno urbano relacionados con la imagen turística en los puertos de acceso marítimo, localidad de Punta de Piedra, Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta.

La ponderación tanto de los elementos tangibles como de los pesos de importancia se llevó a cabo mediante una cuantificación directa y ponderativa, por los expertos, en la fase de modelización.

Seguidamente, los expertos determinaron la evaluación de cada uno de los elementos tangibles, dentro de una escala numérica definida entre un rango de 0 a 10 puntos, identificaron la situación del sector, tomando en cuenta la frecuencia en la que se repite el criterio en los elementos.

**Cuadro Nº 4**  
**Escala fundamental de valoración**

VALOR	DEFINICIÓN	CRITERIOS ESTABLECIDOS	COMENTARIOS
4	NIVEL DE CRITICIDAD DE ALTO IMPACTO	SE APRECIA EN UN 25%	LOS ELEMENTOS SE ENCUENTRAN EN EL NIVEL CRITICO Y NO CUMPLEN CON LA NORMATIIVA VIGENTE, LA SITUACION DE LOS ELEMENTOS ES REALMENTE CRITICA Y AFECTA CONSIDERABLEMENTE LA IMAGEN

			URBANA.
7	NIVEL DE CRITICIDAD DE MEDIO IMPACTO	SE APRECIA EN UN 50%	LOS ELEMENTOS PRESENTAN UN ESTADO DE CORRESPONDENCIA MEDIA HACIA LA NORMATIVA LEGAL, ADEMÁS SON SUSCEPTIBLES A MEJORAR
10	NIVEL DE CRITICIDAD DE BAJO IMPACTO	SE APRECIA EN UN 100%	LOS ELEMENTOS SE ENCUENTRAN EN OPTIMO NIVEL Y SE RIGEN POR LA NORMATIVA VIGENTE, SERÍA IDEAL PROPONER ESTRATEGIAS DE ESTANDERIZACION DE POLITICAS.

Fuente: Elaboración propia.

La matriz de valores construida cumplió las siguientes propiedades del proceso jerárquico:

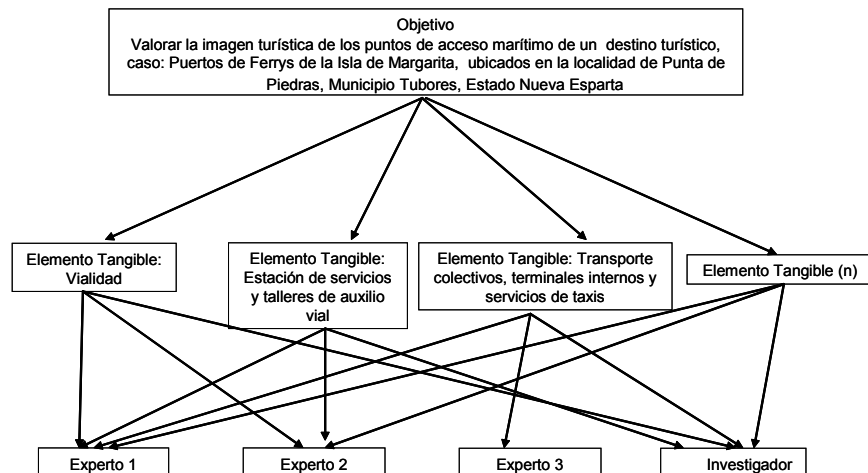
- 1- Se adaptó la terminología utilizada en AHP al campo de la valoración: Lo que se denominaban alternativas son ahora elementos tangibles del entorno urbano a valorar tanto para la autora, como para los expertos. Los denominados criterios serán ahora variables explicativas.
- 2- Hecha la anterior adaptación se planteó la valoración del elemento mediante AHP y para ello se planteará una situación bastante normal en la práctica valorativa, aquella en la que hay que valorar en situaciones de muy escasa información, y que es la que justifica la utilización de AHP. Este es el caso cuando lo único que se conoce de los expertos a utilizar en los métodos comparativos son ideales. En

esta situación puede abordarse la valoración por AHP pero siempre que se den una serie de circunstancias básicas.

- La primera es que se pueda tener acceso al conocimiento (visual, información financiera, descripción etc.) de los distintos expertos.
- La segunda es que los expertos tengan suficientes conocimientos técnicos como para emitir juicios sobre los elementos tangibles urbanos a valorar.

Bajo estas premisas podemos representar el problema mediante el gráfico clásico de AHP.

**Figura N° 6**  
**Representación gráfica del modelo para la valoración de los elementos tangibles**



Fuente: Elaboración propia.

### **3.5.3. Fase de Priorización y Síntesis.**

En la fase de priorización y síntesis, sistemáticamente, se jerarquizan las variables que inciden en la situación de la imagen turística del entorno urbano, se proporcionó las diferentes prioridades consideradas en la resolución del problema: prioridades locales; prioridades globales y prioridades totales.

Utilizando el principio de composición jerárquica, a través del promedio de valoraciones, se calcularon las prioridades según las necesidades urbanas, arrojando así la jerarquía global. Luego, la jerarquía de los elementos que conforman a cada una las necesidades. Por último, se obtuvieron en las prioridades totales de las alternativas comparadas mediante la agregación de las prioridades globales de éstas en los diferentes caminos que las unen con el inicial. Estas prioridades totales fueron utilizadas para ordenar, seleccionar y distribuir entre las alternativas consideradas.

Se consideró el siguiente proceso:

a) Conocidas las valoraciones globales y de los elementos, según los expertos, se procedió a ordenar y ponderar.

b) Con el proceso anterior se obtienen una matriz jerárquica, con el resumen de los datos valorativos, así como, su valor evaluativo final, producto de la ponderación de los elementos en función de su importancia. En base a ello, se produce una matriz valorativa, la cual contiene las comparaciones de los valores finales de todos los elementos tangibles en conjunto, con el fin de jerarquizar los resultados.

Al final del segundo proceso se obtuvo una matriz con todas las comparaciones de los elementos tangibles para cada descriptor. A la matriz de valores se aplicará una suma ponderada a los valores indicados por los expertos, con el fin de determinar la jerarquía, y el valor obtenido está en función de todas las variables explicativas y de su ponderación.

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

La recolección de información se basa en las técnicas e instrumentos que a continuación se especifican:

- **Revisión bibliográfica:** Consiste en la revisión de material didáctico, con el fin de sustentar la investigación con información de textos relacionados a planificación turística, arquitectura y urbanismo, entre otros; revistas, leyes municipales, plan de ordenamiento territorial, planes y proyectos municipales, páginas de Internet, revisión de documentos referidos a las características generales del Municipio Tubores, específicamente al sector de Punta de Piedras, entre otros, para dar cumplimiento al objetivo específico caracterizar los parámetros que midan la imagen turística. Los instrumentos necesarios block de notas, fichas, unidades de grabación portátiles.
  
- **Observación en sitio:** Levantamiento de información mediante la observación in situ, apoyada en notas de campo, cámara fotográfica y aplicación de una guía de observación referente a los aspectos físicos relevantes en el área.



- Elaboración de cuadros de trabajo. Presentación gráfica y sistemática de lo instrumento de recolección de datos, con los dispositivos mecánicos electrónicos necesarios, como el computador y escáner.
- Elaboración de mapas, planos, croquis. Elaboración de una ruta de trabajo, a través de la utilización de programas computarizados, plasmando los mapas, planos y croquis necesarios, los cuales guiarán las jornadas de observación directa in situ, durante el proceso investigativo.
- Lluvia de Ideas (Brainstorming). Técnica utilizada en la elaboración del instrumento inicial a cargo de la autora y asesora.
- Diagrama de Afinidad. Técnica utilizada en la elaboración del instrumento inicial y definitivo, a cargo de la autora y asesora, en conjunto, con expertos.
- Análisis de Contenido. Técnica utilizada en la elaboración del instrumento definitivo de los expertos.

**Cuadro Nº 5**

**Resumen de las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

TECNICA	INSTRUMENTO	FASE INVESTIGATIVA
Revisión bibliográfica	Block de notas, fichas, unidades de grabación portátiles.	Fase de Modelización Fase de Validación
Observación en sitio	Notas de campo, cámara fotográfica y guía de observación.	Fase de Modelización Fase de Validación
Elaboración de cuadros de trabajo	Computador	Fase de Modelización
Elaboración de planos, mapas, croquis	Computador	Fase de Modelización Fase de Validación
Lluvia de Ideas (Brainstorming) Diagrama de Afinidad	Reuniones de trabajo	Fase de Modelización Fase de Validación
Análisis de Contenido	Matriz de Análisis	Fase de Priorización y Síntesis

Fuente: Elaboración propia

**3.7. Análisis, procesamiento y presentación de los resultados.**

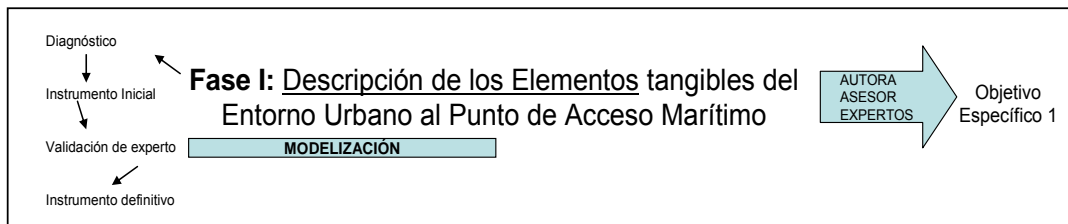
La información recolectada se procesará a través de una matriz cuantitativa, que consiste en ponderar los aspectos considerados para evaluar las condiciones, desagregadas en descriptores de la imagen turística; para luego valorar y jerarquizar de acuerdo a los resultados obtenidos, para ello se contará con un sistema de hoja de cálculo utilizando el programa Microsoft Excel Versión Xp, que arrojará tablas resumen de resultados porcentuales referidos a la valoración de la imagen turística. Los resultados se presentarán en textos y cuadros donde se presentará la información relacionada a la descripción marco de cada descriptor junto a sus respectivas ponderaciones.

## CAPITULO IV. FASE DE MODELIZACIÓN

Las fases involucradas en el desarrollo de esta investigación, así como también el principal contenido de las mismas, se desarrollaron por separados, a su vez se relacionan entre sí y una es la consecución de la otra, tal como se señala en la metodología utilizada en la investigación. A continuación, se exponen los resultados del desarrollo de los objetivos planteados; se inicia con la fase modelización, tal como se señala en la Figura N° 7.

Figura N° 7

### Estructura de la Fase de Modelización



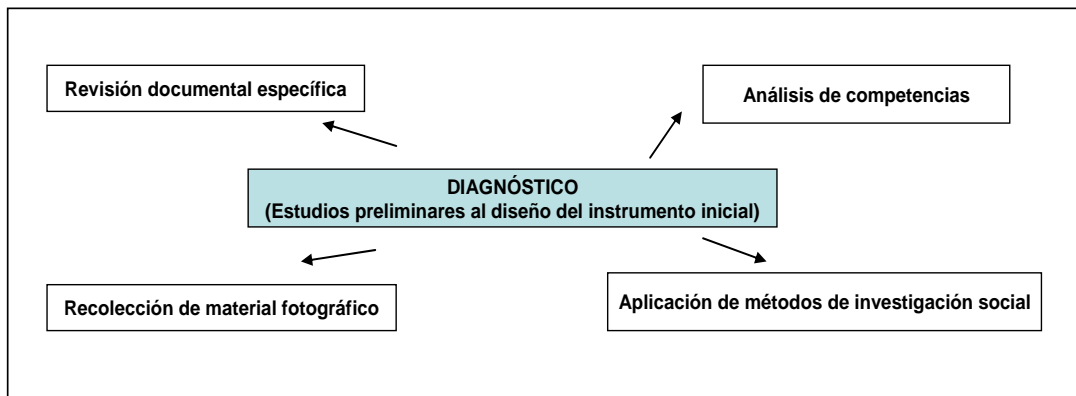
Fuente: Elaboración propia

### 4.1 Caracterización de los elementos tangibles del sector

El proceso de la fase de modelización, se inició con un análisis de la situación actual del lugar, por parte de la investigadora, previo a la elaboración del instrumento inicial, tal como se esquematiza en la Figura N° 8; quien se enfocó en el área urbana de Punta de Piedras, donde se ubican los principales puertos de ferrys del Estado Nueva Esparta por interés académico y a nivel de planificación turística, a la vez que es un punto importante de acceso, mayormente utilizado por las personas que entran y


salen de la Isla; además, son pocos los estudios realizados en cuanto a imagen tomando en consideración entornos urbanos adyacentes a puntos de accesos marítimo.


**Figura N° 8**  
**Esquema de la etapa diagnóstica de la investigación**




Fuente: Elaboración propia

Esta etapa se centra en el diagnóstico del área en estudio para el cual se requirió de fichas técnicas soportadas con planos de los sectores y descripción del lugar, a continuación se indica:

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta Escuela de Hotelería y Turismo					
Sector:	Las Mercedes				
Ubicación:	Situado al Norte del Terminal de ferry de la población de Punta de Piedras, a escasos metros del centro y área comercial.				
Organismo responsable:	Gobernación del Estado nueva Esparta y Alcaldía del Municipio Tubores.				
Descripción:	El sector se caracteriza principalmente por ser el área con mayor densidad de población, aquí se concentran las viviendas unifamiliares de los habitantes de Punta de Piedra, y se proyectan futuros desarrollos o sólo habitacionales, sino también, comerciales, sociales y educativos, entre otros. Además, por se borde costero, cuenta con un excelente nivel paisajístico y natural.				
Accesibilidad relación espacio/tiempo:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [x]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Infraestructura Turística:					
Señalización:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [x]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Servicio de comunicaciones:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [x]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Equipamientos y servicios:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [x]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Aspectos relevantes de ordenación urbanística					
• Tipología urbanística:	Viviendas de bloques de concreto, techos en su mayoría de asbestos cemento, con una altura máxima de 2 pisos.				
• Accesos:	Sólo cuenta con una vía de acceso, que comunica el terminal de ferry con la vía Porlamar – Punta de Piedra.				
• Señalización urbana:	Escasa.				
• Zonas de estacionamiento:	Pocas zonas de estacionamiento, incluso el borde costero es desaprovechado parcialmente como mirador o paseo marítimo, ya que no se cuentan con espacios seguros y apropiados para que los turistas se estacionen.				
• Áreas verdes:	Pocas áreas se encuentran arborizadas.				
Servicios básicos:	El sector cuenta en un nivel medianamente bueno de alumbrado, servicio de agua, cloacas, poco servicio policial, recolección de basura, servicio de transporte público, áreas deportivas, servicios de salud, otros.				
Observaciones:	El sector posee buena accesibilidad desde la vía principal y ubicación, sin embargo, cuenta con poco desarrollo urbano; se notó la imagen poco armónica de las rancherías de pescadores en pleno borde costero, el congestionamiento en horas pico ya que confluyen vehículos particulares y transporte público hacia el interior del sector. Guía normativa de criterios: Plan de ordenamiento urbanístico, Norma Covenin 867-80 señales para control de tránsito en calles (Invitrane, 2006), manual interamericano, planes y proyectos de obras públicas del Municipio Tubores (Ingeniería Municipal de la Alcaldía de Tubores, artículos de prensa (Diario regional Sol de Margarita, 2006-2007), entrada vehicular mensual 2006 (Corpotur, 2006), ley general de puertos (Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 1999) Normas para equipamiento urbano (Gaceta oficial de la República de Venezuela, Ministerio de Desarrollo Urbano Número 151, 1985, otros.				

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta Escuela de Hotelería y Turismo					
Sector:	Punta de Piedras				
Ubicación:	Casco de la población de Punta de Piedras.				
Organismo responsable:	Gobernación del Estado nueva Esparta y Alcaldía del Municipio Tubores.				
Descripción:	En el área se aprecia diariamente la afluencia de turistas, residentes y visitantes, que se trasladan hacia fuera o dentro de la Isla de Margarita y que utilizan los terminales marítimos de Conferry y Naviarca como medios de transporte. Además, se localizan entidades bancarias, comercios, plazas, áreas verdes, miradores, entre otros.				
Accesibilidad relación espacio/tiempo:	Excelente [ ]	Buena [x]	Regular [ ]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Infraestructura Turística:					
Señalización:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [ ]	Mala [x]	Muy Mala [ ]
Servicio de comunicaciones:	Excelente [ ]	Buena [x]	Regular [ ]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Equipamientos y servicios:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [ ]	Mala [x]	Muy Mala [ ]
Aspectos relevantes de ordenación urbanística					
• Tipología urbanística:	Viviendas de bloques de concreto, techos en su mayoría de asbestos cemento, con una altura máxima de 2 pisos.				
• Accesos:	Sólo cuenta con una vía de acceso, vía Porlamar – Punta de Piedra.				
• Señalización urbana:	Regular.				
• Zonas de estacionamiento:	Pocas zonas de estacionamiento, incluso los vehículos son estacionados en plena vía, ocasionando riesgos a la población.				
• Áreas verdes:	Cuenta con espacios arborizados pero con poco mantenimiento.				
Servicios básicos:	El sector cuenta en un nivel medianamente bueno de alumbrado, servicio de agua, cloacas, poco servicio policial, recolección de basura, servicio de transporte público, áreas deportivas, servicios de salud, otros.				
Observaciones:	El sector posee buena accesibilidad (vía Porlamar – Punta de Piedra), sin embargo, se crea gran congestión o especie de embudo en la entrada, donde colapsa en horas pico los vehículos que transitan hacia el terminal de Naviarca, centro de Punta de Piedras, el área urbana y la Universidad Fundación La Salle. Guía normativa de criterios: Plan de ordenamiento urbanístico, Norma Covenin 867-80 señales para control de tránsito en calles (Invitrane, 2006), manual interamericano, planes y proyectos de obras públicas del Municipio Tubores (Ingeniería Municipal de la Alcaldía de Tubores, artículos de prensa (Diario regional Sol de Margarita, 2006-2007), entrada vehicular mensual 2006 (Corpotur, 2006), ley general de puertos (Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 1999) Normas para equipamiento urbano (Gaceta oficial de la República de Venezuela, Ministerio de Desarrollo Urbano Número 151, 1985, otros.				

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta Escuela de Hotelería y Turismo					
Sector:	Terminal de Ferrys (Conferry)				
Ubicación:	Situado en el centro de la población de Punta de Piedras.				
Organismo responsable:	Gobernación del Estado nueva Esparta y Alcaldía del Municipio Tubores.				
Descripción:	En el área se aprecia diariamente la afluencia de turistas, residentes y visitantes, que se trasladan hacia fuera o dentro de la Isla de Margarita. Se concentran gran cantidad de vehículos tanto de usuarios del transporte marítimo como residentes.				
Accesibilidad relación espacio/tiempo:	Excelente [ ]	Buena [x]	Regular [ ]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Infraestructura Turística:					
Señalización:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [ ]	Mala [x]	Muy Mala [ ]
Servicio de comunicaciones:	Excelente [ ]	Buena [x]	Regular [ ]	Mala [ ]	Muy Mala [ ]
Equipamientos y servicios:	Excelente [ ]	Buena [ ]	Regular [ ]	Mala [x]	Muy Mala [ ]
Aspectos relevantes de ordenación urbanística					
• Tipología urbanística:	Viviendas de bloques de concreto, techos en su mayoría de asbestos cemento, con una altura máxima de 2 pisos.				
• Accesos:	Sólo cuenta con una vía de acceso, vía Porlamar – Punta de Piedra.				
• Señalización urbana:	Regular.				
• Zonas de estacionamiento:	Pocas zonas de estacionamiento, incluso los vehículos son estacionados en plena vía, ocasionando riesgos a la población.				
• Áreas verdes:	Prevalecen las áreas áridas y sin árboles.				
Servicios básicos:	El sector cuenta en un nivel medianamente bueno de alumbrado, servicio de agua, cloacas, poco servicio policial, recolección de basura, servicio de transporte público, áreas deportivas, servicios de salud, otros.				
Observaciones:	El sector posee buena accesibilidad (vía Porlamar – Punta de Piedra), sin embargo, se crea gran congestión o especie de embudo, donde colapsa en horas pico los vehículos que transitan hacia el terminal de Naviarca, centro de Punta de Piedras, el área urbana y la Universidad Fundación La Salle. Guía normativa de criterios: Plan de ordenamiento urbanístico, Norma Covenin 867-80 señales para control de tránsito en calles (Invitrane, 2006), manual interamericano, planes y proyectos de obras públicas del Municipio Tubores (Ingeniería Municipal de la Alcaldía de Tubores, artículos de prensa (Diario regional Sol de Margarita, 2006-2007), entrada vehicular mensual 2006 (Corpotur, 2006), ley general de puertos (Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 1999) Normas para equipamiento urbano (Gaceta oficial de la República de Venezuela, Ministerio de Desarrollo Urbano Número 151, 1985, otros.				

Seguidamente se hace un inventario global de todos los elementos físicos existente en el área de estudio (Ver Anexo 1. Inventario), el cual se lleva a cabo mediante una investigación empírica de naturaleza tanto cualitativa como cuantitativa. La fase cualitativa se apoyó en la revisión documental, varias reuniones de grupo y entrevistas a expertos en profundidad, además de sondeos a la comunidad y turistas, garantizando un mejor desarrollo de la posterior fase cuantitativa.

Esta última, basada en la realización de un conjunto de sondeos preliminares, lo que permitió la recopilación de información y formulación de una serie de observaciones, que no son más que las deducciones e implicaciones útiles al momento evaluativo.

A continuación la explicación descriptiva de lo observado en los sectores del área de estudio y se encuentra apoyado a su vez con el informe fotográfico de la parte anexa:

De acuerdo a los resultados de las jornadas de observaciones realizadas por la autora, en el área de estudio (Ver Anexos – Plano 1) ubicada en el Municipio Tubores, Estado Nueva Esparta durante los meses de noviembre y diciembre del año 2006 y enero del 2007; se presenta los ítems de conclusiones arrojadas.

➤ Transporte público y privado

El sector cuenta con dos líneas de transporte público. El promedio de frecuencia en tiempo es menos de 10 minutos en la parada principal del sector de Punta de Piedras; la velocidad es moderada y favorece la llegada



de los pasajeros a sus destinos; poca capacidad de espacio físico para el transporte de pasajeros y equipaje; el estado de las unidades de transporte público es regular, las unidades en general se encuentran en buenas condiciones físicas, sólo algunas están deterioradas y tienen poca capacidad. Además, cuentan con buena identificación de la línea de transporte. La ruta o recorrido en el trayecto Punta de Piedra – Porlamar y Porlamar – Punta de Piedra es buena, cubre los principales poblados. Presta servicios a los sectores comunales de Punta de Piedras y Las Mercedes, cubriendo las principales vialidades de estos sectores. Sin embargo, el terminal de ferrys no tiene una parada acorde para que los pasajeros tomen el transporte. Por otra parte, el transporte privado, tiene una frecuencia buena, es decir, los taxis pasan constantemente por la localidad, las líneas cuentan con líneas telefónicas para que el cliente pida el servicio; en general se puede decir que las unidades se encuentran en buenas condiciones físicas; con excepción de algunas. (Ver Anexo – Plano 2)

➤ Comercio

En el sector se observó establecimientos comerciales formales e informales; los comercios locales se mantienen ajustados a la normativa legal, se encuentran ubicados en lugares estratégicos a disposición de residentes, turistas y visitantes; sin embargo son poco armónicos y no cuentan estacionamientos ni la capacidad física en épocas de temporada alta. En otro sentido, la economía informal se ve caracterizada por vendedores ambulantes y kioscos poco armónicos, ubicados en la vía principal de Punta de Piedras, no poseen las condiciones físicas ni de salubridad para ofrecer al consumidor un buen servicio.

➤ Sistema de seguridad

La seguridad es buena, en los últimos días se ha incrementado el patrullaje por varios sectores sobre todo en altas horas de la noche. Los agentes dan un trato normal a la comunidad. Este aspecto se presenta regular porque sólo hay una sede en Punta de Piedras, además son sectores de poca densidad poblacional.

➤ Vialidad

En el sector la vialidad está definida por la Avenida Juan Bautista Arismendi como su eje principal (Mapa Nº 2), terminando en cruce hacia la Población de Las Mercedes. Sin embargo, se presenta un nodo vehicular, donde convergen además: 1) Vía con sección de dos canales (Porlamar – Punta de Piedras y Punta de Piedras – Porlamar); 2) Vía proveniente del muelle de Conferry; 3) Vía proveniente del muelle principal.

Ésta situación del conflicto vehicular producto del nodo descrito, se agrava con la presencia de estacionamientos improvisados en el área.

Las calles presentan deterioro por falta de mantenimiento. La señalización se encuentra en estado de deterioro. En algunos sectores es inexistente y el resto posee señales escasas, oxidadas, rotas y en estado de abandono. El tráfico en temporada baja es congestionado sólo en las horas pico; en temporadas altas se presenta excesivo en horas pico y justo al momento de arribo o partida de pasajeros de los ferrys de Conferry y Naviarca. Además, no cuenta con áreas acondicionadas para el tránsito de las personas minusválidas. No tienen establecimientos de espera

confortables ni para los habitantes ni para los viajeros. La población expresa que las aceras en general, se encuentran en un estado regular; pero en la vialidad (calles y avenidas) es muy escaso el rayado para los peatones y en reiterados casos no se respetan por parte de los conductores. No hay semáforos en el sector. (Ver Anexos - Plano 3)

➤ Transporte Turísticos

En el sector no se encuentra ninguna empresa que preste el servicio de transporte turístico; el mismo debe ser solicitado por los turistas directamente a los prestadores del servicio de transporte turístico terrestre a través de las agencias de viajes o empresas de transporte.

➤ Estación de servicios y talleres de auxilio vial

El sector carece de estaciones de servicio y de talleres de auxilio vial.

➤ Centros de atención turística

En los puntos de acceso marítimo se observó que no funcionan centros de información al turista.

➤ Equipamiento y paisajismo urbano

Las áreas sociales y recreacionales dispuestas a la población en general se encuentran en estado regular; Las pocas zonas arborizadas del sector se encuentran en estado de deterioro, producto a la falta de riego. en cuanto a las áreas comunales se encuentran en buen estado, considera la

mayoría de los residentes. La limpieza de calles y avenidas de la localidad ha mejorado en los últimos meses. No obstante, la problemática de los escombros en terrenos adyacentes a la vía hacia Porlamar continua. En atención a las vallas, éstas se encuentran en buen estado, sin embargo, algunas son muy grandes y encuentran en lugares con poco espacio físico. El servicio de aseo urbano cumple adecuadamente sus funciones de recolección. El estado de las áreas verdes es regular. No hacen mantenimiento frecuentemente y muchas veces los árboles y plantas se marchitan por la falta de riego, expresa la comunidad como el motivo por el cual no se mantienen en buenas condiciones la arborización del sector. La falta de mantenimiento a las áreas jardín de las calles y avenidas representa un problema al paisajismo, indica la mayor parte de la muestra. No se conserva la tipología arquitectónica, la cual es de tipo colonial de principios de siglo (casas con fachadas planas, techos altos, colores vivos, etc.). Las playas se encuentran en estado regular, pero la situación se agrava en temporadas altas. La zona de arena se encuentra en estado regular. Existe una problemática severa de contaminación de las playas, debido a la falta de programas de sensibilización que participen a la comunidad y pasajeros de los ferrys que no dañen el ecosistema marino con acciones perjudiciales como desembocar aguas contaminadas, arrojar desperdicios, quebrar botellas en los muelles, etc. Existe poca participación de los entes del estado encargados de la conservación y preservación de los espacios naturales presentes en el sector. Son escasos las cestas de basura presentes en las calles para que la población deposite los desechos, por lo que este aspecto se ubica en el rango muy mal.

➤ Servicios públicos:

Con respecto a los servicios públicos con que cuenta este sector, se puede decir, que es insuficiente en algunos casos e inexistentes en otros como se explica a continuación:

- Electricidad:

Se puede decir que no hay problemas significativo, ya que la subestación ubicada en el cruce hacia La Restinga, distribuye la energía para Punta de Piedras, con la regularidad deseada, además la empresa SENECA ha aumentando el sistema de alumbrado público en la vía de acceso a Punta de Piedras. (Ver Anexos - Plano 4)

- Acueductos

En la actualidad la población de Punta de Piedras es alimentada mediante una tubería de 8" existente en la Avenida Juan B. Arismendi que viene de un alimentador que comienza en el sector de La Encrucijada. De acuerdo a las informaciones recavadas el consumo de la población de Punta de Piedras, no es satisfecho en su totalidad a través de la tubería antes mencionada, motivo por el cual no estaría en capacidad de abastecer satisfactoriamente. (Ver Anexos - Plano 5)

- Cloacas

En la actualidad el sistema de disposición de aguas servidas de la población de Punta de Piedras está colapsado, debido a problemas de falta de capacidad, tanto de los colectores como de la estación de bombeo, lo cual originó que se proyectara un sistema independiente que descargase al futuro colector de la Blanquilla ubicada en la vía del Guamache. (Ver Anexos - Plano 5)

- Drenajes

Debido a que el sector en general es casi plano y las cotas de las construcciones existentes cercanas a la salina, al mismo nivel se presentan de drenajes en épocas de lluvia. (Ver Anexos - Plano 5)

> Servicio Telefónico

El servicio telefónico público es actualmente sustituido por la facilidad y comodidad que ofrecen los centros de comunicación. Sin embargo, son pocos los teléfonos públicos y se encuentran en mal estado (dañados e inactivos). No cuentan con servicio de correo tradicional. En cuanto al correo electrónico, existen pocos centros de Internet, que sólo cubren los requerimientos. En general, no tienen desechos a la vista, pero si presentan grafitos en las paredes, sucias y en mal estado.

➤ Asistencial

El sector cuenta con un ambulatorio cercano a la Urbanización Las Mercedes; el cual posee insumos y equipos requeridos para atender las prioridades médicas básicas de la comunidad y población en general. La información sobre su ubicación es escasa. El acceso se hace por referencia de los residentes. La cantidad de farmacias en el sector es satisfactoria a las necesidades de la población en general.

#### **4.2. Construcción y validación del instrumento de valoración**

Seguidamente se presenta el cuadro N° 5 detalla los principales aportes que fueron incluidos dentro de las necesidades basadas en la experiencia del presente estudio, así como son el resultado de análisis anteriores relacionados a la imagen de destinos (Ramírez, 2000), la adaptación de las necesidades urbanas según Maslow (Aznar, 2005), gestión turística caso Municipio Tubores del Estado Nueva Esparta (Magallanes, 2001), gestión de playa (Rubio, 2005), entre otros.

**Cuadro Nº 5**  
**Revisión teórica de las principales experiencias relacionadas a la imagen turística de un sector**

Autor	Resultado	Aporte a la investigación
Martínez (2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis valorativo de las variables implicadas a la imagen destinos, caso Isla de Margarita bajo el enfoque de DOFA.</li> <li>• Análisis de las cualidades morfológicas de una playa, donde se toma en consideración las implicaciones de la actividad turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción en cursos realizados para la aplicación y adaptación de una metodología valorativa</li> <li>• Adaptación de las variables urbanas presentes en los destinos turísticos</li> </ul>
Aznar, otros (2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los elementos urbanos para la valoración de tangibles y su influencia en el entorno urbano, tomando en cuenta el uso del suelo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación de las necesidades urbanas a la realidad del caso, sector punta de piedra.</li> </ul>
Magallanes (2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Turístico – Ambiental para el Municipio Tubores del Estado Nueva Esparta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la problemática persistente en el Sector Punta de Piedra, a nivel de gestión turística - ambiental.</li> </ul>
Rubio (2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de una metodología de gestión integral en playas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos y material de apoyo al momento de la observación y análisis de la situación planteada en el sitio, modelización de fichas de inventario, esquemas valorativos, entre otros aspectos.</li> </ul>
Invitrane, 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de los estándares internacionales de aspectos relacionados a la vialidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque de los principales descriptores en materia vial, importantes en un sector con características portuarias.</li> <li>• Plan de ordenamiento urbanístico.</li> <li>• Revisión de leyes urbanísticas.</li> <li>• Enfoque de las implicaciones en el ámbito local.</li> </ul>

**Fuente: Elaboración propia**

Paralelamente a la revisión teórica de toda la documentación utilizada se realizaron reuniones en grupo, donde participaron asesores en el área de turismo, arquitectura, planificación y metodología, quienes participaron profesionalmente aportando ideas y revisando la información planteada, así como también entrevistas cerrada a residentes, turistas y visitantes. El cuadro Nº 6, indica los participantes en el estudio cualitativo.



**Cuadro Nº 6**  
**Participantes en la investigación**

Tipología	Integrantes	Aporte a la investigación
Profesionales	• Cinco personas con amplia experiencia en la formación académica de profesionales, ejercen actualmente actividades relacionadas a la actividad turística.	• Basados en su experiencia, colaboraron con la validación de un instrumento para valorar los elementos urbanos del sector, así como también, jerarizaron las necesidades urbanas que influyen en la imagen turística del sector.
Viajeros y residentes	• Veinte personas con experiencia en la permanencia del lugar.	• Basados en su experiencia, colaboraron con el aporte de inquietudes a cerca de los elementos urbanos, que según su perspectiva influyen en la imagen turística del sector.

Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, se desarrollaron varias reuniones donde participaron distintos expertos en el sector turístico. De esta forma, sobre la base de un guión común, se realizaron entrevistas en profundidad con cinco profesionales relacionados directamente con la actividad turística: tres representantes de organismos públicos y núcleos universitarios y dos representantes del sector privado; gracias a su formación y, sobre todo, al contacto directo que tienen con el sector turístico, se consideró que estos profesionales podrían ser especialmente útiles en la obtención de información de interés para este trabajo. Respecto a las reuniones con turistas y residentes, las veinte personas que formaron parte de esta reunión tenían distinto género, edad, procedencia y ocupación. Mediante el uso de ambas técnicas cualitativas se ha tratado de alcanzar una delimitación mucho más precisa de diversos aspectos para partir de la elaboración del instrumento inicial, entre los que pueden incluirse el conjunto de atributos de imagen que deben ser valorados por los turistas, durante su experiencia turística. Por su parte, las entrevistas en profundidad han perseguido dos objetivos adicionales: la depuración de varias cuestiones relativas al trabajo de campo, y el periodo temporal más oportuno para su realización.

El instrumento inicial se sometió a revisión por parte de los expertos para su validación y aprobación de un instrumento definitivo.

En la validación del instrumento se empleó un cuestionario, para lo cual fueron seleccionados cinco (5) expertos, quienes fueron escogidos de acuerdo a su trayectoria, además, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocimiento o relación directa con el área turística.
- Dominio de los aspectos metodológicos que involucra el diseño de un instrumento de valoración.
- Experiencia en el diseño y manejo de encuestas.
- Experiencia con el manejo de información estadística.

Al mismo tiempo, se hizo entrega a cada experto de un formulario evaluativo de la apreciación acerca del instrumento que validaron en cuanto a los aspectos de:

- Redacción
- Claridad
- Lenguaje
- Entendimiento

- Cumplimiento de los objetivos

En el Cuadro N° 7 se presentan los resultados expuestos por los profesionales:

**Cuadro N° 7**  
**Resultados del formulario evaluativo del instrumento**

Experto	Redacción		Claridad		Lenguaje		Entendimiento		Cumplimiento de objetivos	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
E1	x		x		x		x		x	
E2	x		x		x		x		x	
E3	x		x		x		x		x	
E4	x		x		x		x		x	
E5	x		x		x		x		x	

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, luego de la revisión del instrumento inicial, se obtuvo el instrumento definitivo, con la finalidad de modelizar un instrumento que permita a la persona evaluar un entorno urbano basándose en el desglose de los descriptores de las necesidades urbanas, valoradas en la siguiente fase de valoración, igualmente, por los expertos.

## CAPITULO V. FASE DE VALORACIÓN

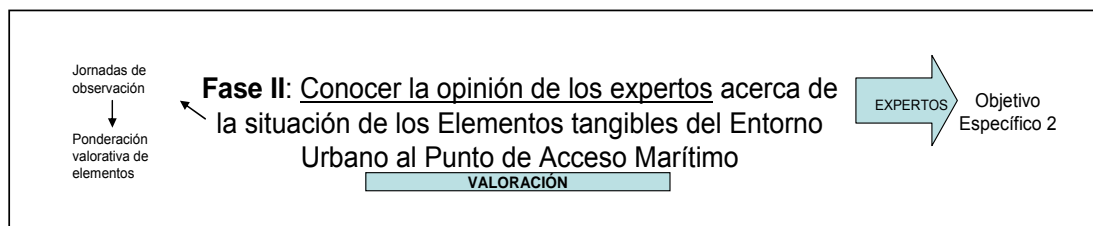
### 5.1 Opinión de expertos

La fase de valoración se refiere a reuniones personalizadas que se realizaron con los expertos con el fin de que ellos, basados en la experiencia del diseño del instrumento de valoración de elementos tangibles, se enfocaran en dar puntuaciones cerradas a los ítems para que el instrumento fuese aplicado con objetividad en el área de estudio. Sin embargo, el mayor aporte y el objetivo general, fue la jerarquización de los elementos que en esta fase los expertos desarrollaron.

Los expertos a su criterio, y bajo el esquema porcentual, valoraron las necesidades urbanas que mayormente influyen en la imagen turística, a su vez los elementos tangibles que la conforman, tomando como referencia y como se ha señalado anteriormente, el entorno urbano a los puertos de ferrys de Punta de Piedras. La Figura N° 9 estructura la fase de validación.

Figura N° 9

#### Descripción de la Fase de Valoración



Fuente: Elaboración propia

## 5.2 Ponderación valorativa de los elementos tangibles

Durante la fase cuantitativa la autora se centró en dos puntos de interés:

- Definición de la estructura del instrumento y las escalas de medición de las principales variables que lo integran.
- Caracterización del diseño de la investigación y su aplicación en el campo.

La recogida de información se realizó mediante un cuestionario que se administró personalmente a cada experto. Tras una serie de preguntas introductorias, el cuestionario está compuesto por dos partes diferenciadas (Cuadro N° 8). La primera recoge el peso de acuerdo a su importancia y grado de influencia en la imagen turística de las necesidades urbanas que se evidencian en la experiencia turística, tales como las necesidades básicas, de seguridad, sociales y de estatus. Finalmente, la segunda parte contiene los elementos tangibles que satisfacen las necesidades anteriores.

**Cuadro Nº 8**  
**Ponderación de necesidades por expertos**

**INSTRUCCIONES: A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN UNA SERIE DE NECESIDADES URBANAS, DE ACUERDO A SU CRITERIO, VALORE PORCENTUALMENTE TOMANDO EN CUENTA SU IMPORTANCIA E INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.**

NECESIDADES URBANAS	PONDERACIÓN	ELEMENTOS QUE LA SATISFACEN	PONDERACIÓN	TOTAL
NECESIDADES BÁSICAS		COMERCIO BÁSICO (PANADERÍA, SUPERMERCADO, FARMACIA, CLÍNICA, OTROS).		100%
		ASISTENCIAL (TERMINAL DE PASAJEROS, ESTACIÓN DE SERVICIOS, OTROS)		
NECESIDADES DE SEGURIDAD		LIMPIEZA Y RECOLECCIÓN (ACUMULACIÓN DE BASURA, CONTENEDORES DE BASURA).		100%
		SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS (BANCO, TELEFONÍA PÚBLICA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE PÚBLICO, ETC)		
		POLICIAL (MUNICIPAL, FISCAL DE TRÁNSITO, BOMBEROS, ETC)		
NECESIDADES SOCIALES		RECREACIONAL (ÁREAS VERDES, PARQUES, CANCHA DEPORTIVA, PLAZA, OTROS)		100%
		COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN (KIOSCOS, CENTROS DE CONEXIONES Y NAVEGACIÓN, SERVICIO POSTAL Y DE ENCOMIENDAS, ENTRE OTROS)		
		SOCIO-CULTURAL (CINE, CASA CULTURAL, GALERÍA DE ARTE, TEATRO, BIBLIOTECA, IGLESIA, CENTRO GUBERNAMENTAL O GREMIAL, CENTROS COMERCIALES, OTROS)		
NECESIDADES DE ESTATUS		COMERCIO Suntuario (HOTEL, RESTAURANTE, CENTRO NOCTURNO, EXPENDIO DE LICORES, CENTRO COMERCIAL, AUTOSERVICIOS, OTROS)	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

Fuente: Elaboración propia

La construcción de las escalas que miden las principales variables de esta investigación pueden distinguirse tres grandes bloques de medición: a) imagen de destino turístico, b) variables del modelo teórico, y c) factores generadores de las expectativas y satisfacciones del turista. Con carácter previo, se explica la metodología empleada para el desarrollo de las escalas de medición.

Siguiendo las recomendaciones de Saaty (1980) la construcción de toda escala de medida se apoyó en una definición precisa del concepto

objeto de estudio y en la generación de un número suficiente de ítems entorno al mismo. En este trabajo, la especificación del fenómeno a estudiar se sustentó en una extensa revisión de la literatura, mientras que la generación de los ítems se ha realizado sobre la base de los trabajos previos, la investigación cualitativa y la colaboración de los expertos que, sin duda, gozan de amplia experiencia en los temas aquí abordados.

Esta fase permite la construcción inicial de las escalas de medición validadas por expertos. En este caso, los resultados sugirieron la modificación de algún ítem y cambios en la redacción de varios enunciados.

Cabe destacar, que la mayor parte del trabajo emplea la técnica estructurada en la medición de los elementos tangibles, a través del instrumento validado por los expertos, como se mencionó anteriormente. Éstos se apoyan en un conjunto de atributos de imagen fijada de antemano por la investigadora. De esta forma, se logra capturar el denominado componente común de la imagen urbana de destino turístico, susceptible a la adaptación de sus ítems de acuerdo al caso de estudio.

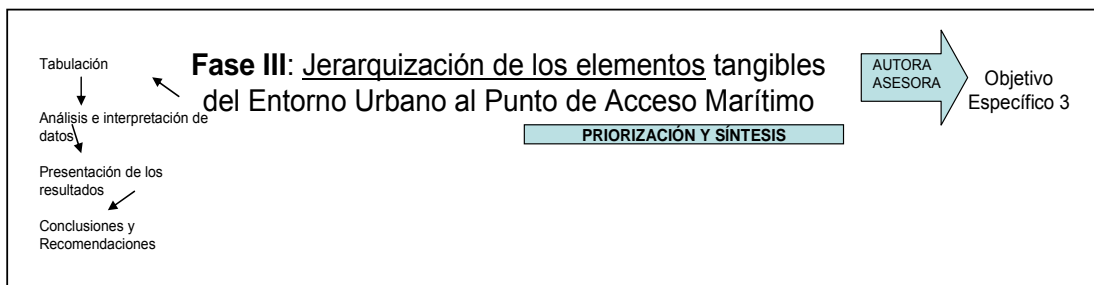
Finalmente, el empleo de la técnica estructurada produjo entonces en la generación de un conjunto de atributos que midan de forma satisfactoria la imagen urbana de un determinado destino turístico. En consecuencia, con objeto de medir elementos básicos que componen las necesidades urbanas de la imagen turística, esta investigación parte de una extensa revisión de la literatura que se ha complementado posteriormente con la información extraída de las reuniones de grupo y las entrevistas en profundidad.

## CAPÍTULO VI. FASE DE PRIORIZACIÓN Y SÍNTESIS

La fase de priorización y síntesis se trata de tabular los datos obtenidos de la opinión de expertos, a través de una suma promediada utilizando una hoja de cálculo de Microsoft Excel, los resultados obtenidos se comparan entre sí, los de mayor valor porcentual representaran la jerarquía de las necesidades urbanas. (Figura N° 10)

Figura N° 10

### Descripción de la Fase de Priorización y Síntesis



Fuente: Elaboración propia

### 6.1 Análisis, interpretación y presentación de los resultados

Una vez incluidos todos los valores aportados por los expertos acerca de la valoración de los elementos tangibles del sector; en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, se utiliza la técnica de suma promediada para determinar el valor relevante entre el conjunto de necesidades evaluadas. (Figura N° 11)



**Figura N° 11**  
**Valoración de expertos de los elementos tangibles**

Necesidades		Expertos				
Básicas	Elementos tangibles	E1	E2	E3	E4	E5
Restaurantes, caferías y similares	Aspecto Legal	4	0	0	0	4
	Acondicionamiento físico	4	0	4	4	4
	Sanidad e Higiene	4	0	0	0	0
	Variedad de establecimientos	4	4	4	0	0
Centros hospitalarios	Presencia y diversidad	7	4	7	7	7
	Condiciones del entorno	7	7	7	7	7
Farmacias	Presencia y diversidad	4	4	0	4	0
	Accesibilidad	7	7	7	7	7
Básicas/Asistencial						
Terminal de pasajeros	Presencia y diversidad	7	7	4	7	4
	Acondicionamiento físico	4	0	4	0	0
	Seguridad	0	0	0	0	0
Estación de Servicio	Presencia y diversidad	7	7	7	7	7
<b>Seguridad</b>						
	Limpieza y recolección	4	4	0	0	0
Seguridad/Servicios públicos y privados	Entidades financieras	7	7	7	7	7
	Telefonía pública	7	7	7	7	7
	Alumbrado público	7	4	4	4	4
	Servicios-orden Físico	7	7	7	7	7
	Tours Marítimo	7	0	0	0	0
	Transporte colectivo	7	7	7	7	7
	Accesibilidad/Vialidad	7	7	7	7	7
	Accesibilidad/Señalización	7	7	7	7	7
Seguridad/Sistema Policial	Seguridad	7	4	7	7	7
Sociales/Socio-cultural		4	4	4	4	4
Sociales/Centro de comunicaciones		7	7	7	7	7
<b>Sociales</b>						
Recreacional	Areas verdes	4	4	4	4	4
	Canchas deportivas	4	4	4	4	4
	Plazas	7	7	4	7	7
Paisaje	Correspondencia entre tipologías	0	0	0	0	0
	Mantenimiento de las edificaciones	7	4	4	4	4
Mobiliario y decorado urbano		4	4	0	0	0
<b>Estatus/Comercio suntuario</b>		4	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia

De la opinión de cinco expertos se determinó que las necesidades urbanas de mayor jerarquía según la opinión de los expertos son las necesidades de seguridad, seguidamente, los elementos que la componen la limpieza y recolección de basura representan el principal aspecto de importancia entre los elementos.

La presentación de los resultados La Figura N° 12 indica los datos recogidos acerca de la ponderación de expertos.

**Figura N° 12**  
**Jerarquía de Necesidades Urbanas por los Expertos**

JERARQUÍA DE NECESIDADES URBANAS POR LOS EXPERTOS

NECESIDADES URBANAS	PONDERACIÓN POR EXPERTOS							ELEMENTOS QUE LA SATISFACEN	PONDERACIÓN POR EXPERTOS						
	EXP 1	EXP 2	EXP 3	EXP 4	EXP 5	SUMAT	PROM		EXP 1	EXP 2	EXP 3	EXP 4	EXP 5	SUMAT	PROM
NECESIDADES BÁSICAS	30%	20%	30%	20%	30%	130%	26%	COMERCIO BÁSICO (PANADERÍA, SUPERMERCADO, FARMACIA, CLÍNICA, OTROS).	50%	40%	50%	20%	25%	185%	37%
								ASISTENCIAL (HOSPITAL, TERMINAL DE PASAJEROS, ESTACIÓN DE SERVICIOS OTROS)	50%	60%	50%	80%	75%	315%	63%
NECESIDADES DE SEGURIDAD	30%	50%	30%	30%	30%	170%	34%	LIMPIEZA Y RECOLECCIÓN (ACUMULACIÓN DE BASURA, CONTENEDORES DE BASURA).	25%	50%	20%	50%	40%	185%	37%
								SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS (BANCO, TELEFONÍA PÚBLICA, ALUMBRADO PÚBLICO, TRANSPORTE PÚBLICO, ETC)	50%	20%	30%	30%	30%	160%	32%
								POLICIAL (MUNICIPAL, FISCAL DE TRÁNSITO, BOMBEROS, ETC)	25%	30%	50%	20%	30%	155%	31%
NECESIDADES SOCIALES	20%	15%	25%	30%	20%	110%	22%	RECREACIONAL (ÁREAS VERDES, PARQUES, CANCHA DEPORTIVA, PLAZA, OTROS)	50%	40%	40%	30%	35%	195%	39%
								COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN (KIOSCOS, CENTROS DE CONEXIONES Y NAVEGACIÓN, SERVICIO POSTAL Y DE ENCOMENDAS, ENTRE OTROS)	30%	30%	30%	20%	30%	140%	28%
								SOCIO-CULTURAL (CINE, CASA CULTURAL, GALERÍA DE ARTE, TEATRO, BIBLIOTECA, IGLESIA, CENTRO GUBERNAMENTAL O GREMAL, OTROS)	20%	30%	30%	50%	35%	165%	33%
NECESIDADES DE ESTATUS	20%	15%	15%	20%	20%	90%	18%	COMERCIO Suntuario (HOTEL, RESTAURANTE, CENTRO NOCTURNO, EXPENDIO DE LICORES, CENTRO COMERCIAL, AUTOSERVICIOS, OTROS)	100%	100%	100%	100%	100%	500%	100%
	100%	100%	100%	100%	100%										

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la matriz anterior refleja la valoración de los expertos en cuanto a la jerarquización de las necesidades urbanas, arrojando la siguiente jerarquía:

Jerarquía I: Necesidades de Seguridad

Jerarquía II: Necesidades Básicas

### Jerarquía III: Necesidades Sociales

### Jerarquía III: Necesidades de Estatus

En la tabulación de los resultados se observó la semejanza de opiniones de los expertos en cuanto a la importancia de las necesidades y los elementos urbanos que las satisfacen, y basados en el caso del entorno urbano de Punta de Piedras; de esta manera, se llega a dos resultados e la investigación, los cuales tuvieron similitud y acoplamiento en las opiniones de expertos:

1. Semejanza en las valoraciones de los expertos, dando como resultado una visión jerárquica de las principales necesidades y elementos tangibles, tomando en el caso de un entorno urbano marítimo.
2. Revisión de los fundamentos teóricos para apoyar un instrumento que permita evaluar a fondo y específicamente los elementos tangibles del entorno urbano.
3. Por ultimo, la validación de un instrumento de valoración que permite orientar a la evaluación de elementos tangibles de manera detallada, como aporte de la investigadora para la continuación de futuros estudios en el área turística vinculada al área urbanística.

## **6.2 Conclusiones y recomendaciones**

En este capítulo, se señalan las principales conclusiones que se derivan de esta tesis. En primer lugar, se indican las conclusiones más relevantes obtenidas en la revisión teórica de la imagen de destino turístico, la planificación turística y, dentro de este último campo de investigación, las necesidades urbanas del turista. En segundo lugar, se razonan las implicaciones académicas de los resultados alcanzados en el trabajo empírico. Por último, se exponen las implicaciones gubernamentales, limitaciones y futuras líneas de investigación.

### **A nivel teórico**

La revisión teórica de la imagen de destino turístico, la planificación turística y las técnicas de jerarquización analítica es la base de esta tesis de grado. La imagen de destino se convierte actualmente en uno de los temas que generan mayor interés dentro de la investigación en turismo, sin embargo ha sido poco abordado, son escasos los aspectos que pueden resaltarse en su estudio: concepto, formación e influencia del turista con respecto a su percepción del destino, siendo este último, uno de los más abordados, apartando estudios interesantes como el valor de los elementos tangibles presentes en el destino y que forma parte esencial del escenario visual a la hora de un turista desplazarse por un destino, y que indudablemente está unido al elemento intangible. Cabe destacar que, la imagen debe concebirse como la percepción del individuo de las características del destino turístico y sus impresiones sobre este último, conformadas por atributos del lugar las cuales suelen ser tangibles y únicos.

El estudio de los elementos tangibles de la imagen de destino turístico tiene relevancia en este trabajo, sin embargo, requiere todavía mayor investigación, así como también, amplios estudios de la formación de la imagen, ya que contribuyen con aspectos relacionados con la planificación y gestión de destinos turísticos, el marketing, comportamiento de la demanda y la oferta, entre otros aspectos.

Así mismo, la planificación de destinos y las diversas técnicas jerarquización entre otras técnicas de análisis, en los últimos años se han aplicado a temas turísticos con óptimos resultados, aportando herramientas precisas, objetivas y a corto plazo, lo que facilita indudablemente a la gestión turística de los destinos.

De la revisión de la teoría se observó la existencia de numerosos trabajos que postulan la imagen de destino turístico como determinante de la elección del turista y destacan las principales motivaciones. Sin embargo, son pocas las investigaciones que exploran el impacto de la imagen de los elementos físicos de destino en el proceso global de satisfacción del turista. En este contexto, esta investigación propone un modelo que integra la imagen del turista a las necesidades urbanas que permiten su satisfacción en el destino, esto exige una revisión profunda y continua de las exigencias de la demanda y de los estándares normativos del recurso tangible.

De las aportaciones teóricas y empíricas más relevantes hasta el momento puede concluirse que los elementos tangibles del destino son los principales factores que participan en la formación de las expectativas del turista en el destino.

Las conclusiones de la revisión teórica han permitido definir con mayor precisión el modelo teórico de ésta tesis, así como también, cumple con el conjunto de objetivos de investigación.

### **A nivel empírico**

Las respuestas a cada uno de los objetivos se fundamentan en los resultados de las investigaciones cualitativa y cuantitativa de esta tesis de grado. Las entrevistas realizadas a expertos del sector turístico y las reuniones de grupo con turistas y residentes han sido el instrumento básico para planificar y desarrollar la investigación.

El estudio de las necesidades urbanas de la imagen de destino turístico es el primer objetivo de esta tesis. Mediante la combinación de las técnicas estructurada y no estructurada, metodología empleada en los estudios más recientes de la imagen, esta tesis captura todos los componentes que integran este concepto.

A nivel de gestión e implicaciones gubernamentales, limitaciones y futuras líneas de investigación

Los resultados de esta investigación promueven a generar líneas de acción a nivel gubernamental en beneficio del desarrollo turístico del sector y la gestión para aumentar la satisfacción de turistas y residentes.

La Alcaldía Tubores y gobernación del estado deberán emprender un conjunto de acciones dirigidas fortalecer los elementos de mayor jerarquización, en el caso de este estudio, al mejoramiento de las

necesidades de seguridad, ampliamente demandas por turistas inclusive. Además, se recomienda considerar la utilización del instrumento modelo diseñado en esta tesis para ampliar las soluciones de los elementos críticos.

En otro orden de ideas, debido a la situación geográfica del sector de Punta de Piedras, es un área no sólo de connotación urbana sino también turística, por lo que debe ser tratada con especial planificación, esto implica encajar armónicamente todo el contenido de la escena urbana como: edificación, calles, plazas, parques, bancos, miradores y boulevares, etc. y sobre todo la infraestructura vial y portuaria, servicios y de seguridad para turistas y residentes; constituyen un factor determinante y que actualmente no está conjugado con la actividad turística que allí se desarrolla.

El valor relevante de la imagen del entorno urbano de la localidad de Punta de Piedras, radica en su condición de borde costero y de embarcaciones marítimas, son la infraestructura vial y de transporte, la seguridad y los puntos de asistencia al turista lo que demanda más atención; las edificaciones, sus espacios, lo armónico del equipamiento, el observar el orden de los elementos reflejan una imagen particular de aceptación del turista y una puerta agradable a lo que ellos escogieron como destino, además repercute paralelamente en crear un sello distintivo y atractivo que fomenta la identidad y el afecto del habitante hacia su entorno, sin duda, esta vinculación entre población residente y el marco físico crea también un carácter de la imagen que interesa y atrae al turista. Se deduce que cuando el deterioro o descuido de la imagen urbana crea un caos visual y ambiental, se rompe la brecha que identifica a la población con su medio ambiente, es decir, se pierde el afecto de la población por su localidad, y con ello, se pierde el interés de propios y extraños por el lugar.

Vale destacar que el deterioro de los diferentes componentes de la imagen es el resultado de causas muy diversas, para el caso de estudio, así como de otros entornos urbanos, estos aspectos dependen de cuestiones económicas, sociales y aún políticas, y es fundamental las obligaciones y comunicación entre los entes gubernamentales con los representantes de la comunidad para las actuaciones que amerita la ciudad, para entender su efecto en el deterioro de la misma. Incluso, es necesaria para la aplicación cabal de la ley, se requiere de la participación de toda la población en la solución del problema. Para ello es necesario que la comunidad en su conjunto conozca y valore el su localidad, lo que demanda acciones y programas tanto de la administración pública como de profesionales, asociaciones gremiales, instituciones educativas y otras instancias similares, la imagen del sector debe atenderse de una manera integral. Adicionalmente, la integralidad del enfoque requiere entender que la atención de la imagen no es sólo arreglos de fachadas, lo que sería escenografía, sino que requiere la atención de otros aspectos que, como se ha señalado, afectan a la imagen urbana. Así, como en conjunto la carencia o deficiencia de las redes de agua, drenaje y electricidad, el control de los usos del suelo, tanto como la arborización como la señalización determinan la calidad de la imagen.

Por otra parte las intervenciones en el mejoramiento de la imagen requieren inicialmente, de una evaluación general de la localidad de Punta de Piedras, que permitan establecer las prioridades de atención y mejoramiento y que en consecuencia, haga más rentable la inversión desde el punto de vista paisajístico, económico y social.

Previamente a la elaboración de propuestas específicas es indispensable establecer objetivos que ordenen los propósitos de



intervención para el mejoramiento de la imagen. A manera de resumen de lo dicho en los puntos anteriores y de manera general, se pueden mencionar los objetivos siguientes: Protección y restauración de la edificación de valor arquitectónico, histórico y/o artístico; Adecuación de edificios no integrados al carácter y a la imagen de centros poblados; Integración al contexto de nueva edificación en terrenos baldíos manteniendo el esquema insular; Cuidado y conservación de pavimentos con materiales autóctonos y de carácter local para que realcen y destaquen visualmente; Dotación de mejores niveles de infraestructura con elementos que no dañen el paisaje, como cableados en buen estado, alumbrado adecuado al carácter y en proporción y ubicación que se encuentren acorde a la localidad; Diseño paisajístico adecuado a las características socio-demográficas de Punta de Piedras; Dotación del equipamiento urbano, sobre todo de un mobiliario ajustado a las necesidades de turistas y residentes; Inducción a la comunidad en programas referidos al mantenimiento y conservación de viviendas; la señalización es un elemento imprescindible para el funcionamiento y desarrollo de la población de Punta de Piedras, claro que no debe desprenderse de los estándares internacionales, ajustada a las características generales del sector; Elaboración de un reglamento para la protección y mejoramiento de la imagen para cada sector del Municipio Tubores.

Finalmente, el cumplimiento de los objetivos mencionados requerirá de diversos apoyos e instrumentos, (jurídicos, administrativos, económicos, etc.) que organicen la concurrencia de la administración pública, capten recursos y promuevan la participación privada y social en el cuidado y protección del entorno urbano. El municipio Tubores demanda un paisaje visible armónico, y con ello, un sistema territorial funcional enfocado a beneficiarse de la actividad turística, que se mantenga, llegando a considerar al turismo local

como un producto altamente lucrativo que sea afectado por el espacio que lo envuelve, lo que permite deducir que el paisaje tiene en sí un valor subjetivo que influye en la calidad de vida, pero adicionalmente presenta un valor objetivo de tipo económico-productivo, creciente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros

Acerenza, M. (1991). Administración del Turismo (4ta ed.). D. F. México: Trillas.

Arias, F. (1999). El Proyecto de Investigación (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Orial.

Ascanio, A. (2000). Elementos del Sistema Turístico (1era ed.). Mérida, Venezuela: Venezolana.

Beerli, A. y Martín, J. (s.f.). El Proceso de Formación de la Imagen de los Destinos Turísticos: Una revisión teórica (Nº 154). Gran Canarias, España: Instituto de Estudios Turísticos.

Balestrini, M. (1987). Procedimientos Técnicos de la Investigación Documental (1era ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.

Boullón, R. (1991). Planificación del Espacio Turístico (2da ed.). D. F., México: Trillas.

De la Calle, M. (2002). La Ciudad Histórica como Destino Turístico (1era ed.). España: Ariel Turismo.

- Francés, A. (2003). Turismo: Competitividad y Estrategia. Planes de desarrollo de destinos turísticos con el Cuadro de Mando Integral (1era ed.). Caracas, Venezuela: IESA.
- García, R. (1993). Larousse Diccionario de la Lengua Española. México: Larousse.
- Gutiérrez, M. (1999). Administrar para la Calidad (1era ed.). D. F., México: Noriega.
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Sypal.
- Krier, R. (1981). El Espacio Urbano (1era ed.). España: GG.
- Maslow, A. (1975). Motivación y Personalidad (2da ed.). España: Sagitario.
- Mathieson, A. y Wall, G. (1990). Turismo. Repercusiones económicas, físicas y sociales (1era ed.). México: Trillas.
- McIntosh, R. y Shashikant, G. (1983). Turismo. Planeación, Administración y Perspectiva (1era ed.). México: Limusa.
- Martínez, J. (2000). Fortalezas de Destinos Turísticos, Caso Isla de Margarita. Margarita: Fondo Editorial del Estado Nueva Esparta.
- Organización Mundial de Turismo. (1999). Agenda para planificadores locales. Madrid: Autor.

Saaty, T. (1980). *Procesos de Jerarquización Analítica* (1ra ed.). New York: McGraw-Hill.

Santos, J. (1999). *La Satisfacción del Turista en el Destino Marbella: Medida y Análisis mediante el Modelo Rash*. Málaga: Centros de Ediciones de la Diputación de Málaga (CEDMA).

Soitave. (2002). *Apreciando el Valor de Venezuela*. Caracas: Autor.

Tamayo, M. (2001). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). D. F., México: Limusa.

### **Artículos**

Corpotur. (2006). *Memoria y Cuenta 2005*. Isla de Margarita: Autor.

Hernández (2005). *La Imagen Urbana de las Ciudades con Patrimonio Histórico*. México: Autor.

\_ (2004). "Chatarra marina, basura e inseguridad reciben a los turistas en Punta de Piedras" *El Sol de Margarita*: Autor

### **Ponencias presentadas en eventos**

Hernández, X. (2000). *El Manual de la Imagen Urbana*. Ponencia presentada en Taller de la Imagen Urbana en Campeche, México.

González, A. y Tarhan, A. (2002). El Ordenamiento y la Gestión Ambiental en Áreas Urbanas. Ponencia presentada en Taller/Seminario de Ordenamiento Ambiental del Estado Nueva Esparta.

### **Tesis de grado, tesis doctorales y trabajos de ascenso**

León, K. y Parada, Y. (1997). Plan de Desarrollo Turístico para el Municipio Tubores – Estado Nueva Esparta. Trabajo de grado de licenciatura. Universidad de Oriente, Guatamare.

Magallanes, O. (2001). Gestión Turístico Ambiental para el Municipio Tubores – Estado Nueva Esparta. Trabajo de grado de licenciatura. Universidad de Oriente, Guatamare.

Márquez, M. (2001). La Señalización Vial Turística en el Estado Nueva Esparta. Trabajo de grado de maestría. Universidad de Oriente, Guatamare.

Rosales, M. (1999). Imagen de Margarita como Destino Turístico. Trabajo de grado de licenciatura. Universidad de Oriente, Guatamare.

### **Documentos Legales**

Ley de Turismo. (2005). Gaceta Oficial N° 38.215), Junio 23, 2005.

### **Material mimeografiado**

Yuvnosky. (1985). Estructura interna de la ciudad. El caso Latinoamericano.

Ávila, J. (2005). Entrevistas aplicadas en el Sector Punta de Piedras, Municipio Tubores, Nueva Esparta a Turistas nacionales e internacionales.

### **Páginas Web**

Estadísticas de viajeros enero-diciembre 2005 (2006). [On line].

Disponible en: <http://corpotur.gov.ve>. Recuperado 24/1/2006

Nuevos métodos de valoración. Modelos Multicriterio. Aznar (2005). [On line].

Disponible en: <http://valoracionmulticriterio.upv.es>. Recuperado 19/7/2005

Tabla Saaty de valoración de los encuestados para las distintas figuras de protección. (1999). [On line].

Disponible en: <http://www.gobcan.es>. Recuperado 9/12/05

El método de jerarquías analíticas de Saaty en la ponderación de variables. Aplicación al nivel de mortalidad y morbilidad en la provincia del chaco. Universidad Nacional del Nordeste (2004). [On line].

Disponible en: <http://www.unne.edu.ar>. Recuperado 9/12/05

Proceso Analítico Jerárquico. (2003). [On line].

Disponible en: <http://www.zaragoza.es>. Recuperado 9/12/05

Información varias: Saaty, Thomas. (2005). [On line].

Disponible en: <http://www.bibliotecas.unc.edu.ar>. Recuperado 20/7/05

Evaluación y decisión multicriterio. Reflexiones y experiencias. (2004). [On line].

Disponible en: <http://www.unesco.org.uy>. Recuperado 10/1/06

Anomalías y Supervivencia en el Método de Toma de Decisiones de Saaty. (2003). [On line].

Disponible en: <http://www.efn.uncor.edu>. Recuperado 1/12/05

Despejes de estrategias (2005). [On line].

Disponible en: <http://www.forpas.us.es>. Recuperado 9/12/05

Evaluación y Decisión Multicriterio: Reflexiones y Experiencias. (1998). [On line].

Disponible en: <http://www.inescc.pt>. Recuperado 9/12/05

Valoración de riesgos de un proyecto utilizando el Proceso Jerárquico de Análisis Luis Martín Jiménez/ Carmen De La Torre Cuesta (2005). [On line].

Disponible en: <http://www.angelfire.com>. Recuperado 9/12/05

Aplicación del Proceso Analítico Jerárquico al Ámbito de la Logística Inversa Isabel Fernández, Alberto Gómez. (2005). [On line].

Disponible en: <http://cio2005.uniovi.es>. Recuperado 9/12/05

Metodología Científica en Valoración y Selección Ambiental. José María Moreno Jiménez y Juan Aguarón Joven María Teresa Escobar Urdaneta. (2002). [On line].

Disponible en: <http://www.scielo.br>. Recuperado 9/12/05



La Imagen Urbana De Las Ciudades Con Patrimonio Histórico. Xavier Hernández Benítez. (2005). [On line].

Disponible en: [http:// www.scielo.br](http://www.scielo.br). Recuperado 9/12/05

Nombre de archivo: Br. Jeniree Avila F  
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: Tema: planificación turística  
Asunto:  
Autor: JEISSON GUTIERREZ  
Palabras clave:  
Comentarios:  
Fecha de creación: 31/03/2008 15:09:00  
Cambio número: 17  
Guardado el: 01/04/2008 12:00:00  
Guardado por: UDO  
Tiempo de edición: 182 minutos  
Impreso el: 01/04/2008 12:00:00  
Última impresión completa  
Número de páginas: 105  
Número de palabras: 17.588 (aprox.)  
Número de caracteres: 97.439 (aprox.)