



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Artículo científico

Factores de competitividad turística entre los balnearios, Centro Recreativo Villa Verde y Centro Recreativo La Picardía de la ciudad de Estelí, durante II semestre 2020.

Autores

- Ballestero López Jareth Armando
- Espinoza Mejía Rosana Estela

Tutora: Msc. Arelis Moreno López

Estelí, 02 febrero 2021

Factores de competitividad turística entre los balnearios, Centro Recreativo Villa Verde y Centro Recreativo La Picardía durante II semestre 2020.¹

Ballestero López Jareth Armando²

Espinoza Mejía Rosana Estela³

Arelis Esmeralda Moreno López⁴

RESUMEN

La presente investigación pretende Evaluar los factores de competitividad turística entre los balnearios, Centro Turístico Villa Verde y Centro Turístico La Picardía de la ciudad de Estelí, durante II semestre 2020. Este estudio tiene como principal objetivo evaluar los factores de competitividad turística entre los balnearios, Centro Recreativo Villa Verde y Centro Recreativo La Picardía de la ciudad de Estelí.

Es una investigación mixta, su muestreo es no probabilístico por cuota, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron: entrevista, guía de observación y encuesta las cuales ayudaron a dar salida a cada uno de los objetivos planteados.

Con la aplicación de cada uno de los instrumentos se logró llegar a la conclusión, de que ambos centros recreativos son competitivos en el mercado presentando similitudes entre estas que están abiertos durante todo el año, cuentan con el servicio de alquiler de las instalaciones para la realizan eventos, y su mayor diferencia está en la oferta de sus servicios.

Por lo tanto se realizó una propuesta enfocada en reforzar los aspectos más débiles para que tanto el Centro Turístico Villa Verde como el Centro Turístico La Picardía, tengan un mayor éxito en el mercado, siendo la opción número entre sus clientes.

¹ Este artículo se basa en la investigación titulada Factores de competitividad turística entre los balnearios, Centro Recreativo Villa Verde y Centro Recreativo La Picardía durante II semestre 2020. Para optar al título de licenciatura en Administración turística y hotelera por la UNAN-Managua, FAREM-Estelí

² UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: jarethlopez1607@gmail.com

³ UNAN-Managua, FAREM-Estelí. Correo electrónico: espinozamejar@gmail.com

⁴ Maestría en dirección y consultorio turística en la universidad de Miguel de Cervantes España
Docente titular de UNAN Managua en Farem- Estelí.

Correo electrónico: aremorelo1507@yahoo.es

Palabras claves: competitividad turística, centro turístico.

ABSTRACT

The present investigation aims to evaluate the factors of tourism competitiveness between the resorts, Centro Turístico Villa Verde and Centro Turístico La Picardía in the city of Estelí, during the second half of 2020. The main objective of this study is to evaluate the factors of tourism competitiveness, between the spas, the recreation center, Villa Verde, and the recreation center la Picardía of the city of Estelí.

It is a mixed investigation, its sampling is non-probabilistic by quota, the techniques used for data collection were: interview, observation guide and survey, which helped to achieve each of the objectives set.

With the application of each of the instruments, it was possible to reach the conclusion, that both recreational centers are competitive in the market, presenting similarities between them in that they are open all year round, They have the service of renting the facilities for the realization of events, and its main difference is in the offer of its services.

Therefore, a proposal focused on reinforcing the weakest aspects so that both the Villa Verde and La Picardía Tourist Centers have greater success in the market, being the number one option among their clients.

Key words: tourism competitiveness, tourist center.

INTRODUCCIÓN

La competitividad empresarial hace referencia a las diferentes estrategias y métodos que las diversas entidades comerciales llevan a cabo con tal de no sólo obtener los mejores resultados sino también de que esos resultados sean los mejores en el rubro. Así, las empresas realizan diferentes campañas en las que, a través de elementos como publicidad, calidad del producto o servicio, confianza, efectividad o tradición apelan a diferentes clientes que pueden ya existir o que pueden generarse a partir del momento. (Bembibre, 2011)

El turismo como actividad económica ha experimentado una evolución y crecimiento notable en los últimos años, traduciéndose en mayor demanda tanto nacional como internacional, mayores inversiones un aumento en la oferta de producto y servicios, lo que hace que el turista tenga un mayor poder de elección. Es en este punto la competitividad juega un papel muy importante, sobre todo teniendo en cuenta que esta oferta seguirá incrementándose. (Guarda, Rapiman, Rebien, & Solis, 2006)

Por otro lado, el turismo en estos últimos tiempos ha experimentado grandes dificultades, tanto a nivel nacional como internacional, y una de las afectaciones más grandes ha sido la Pandemia de COVID-19, esto ha traído como consecuencia, reducción de turistas en los diferentes negocios dedicados al sector turismo; a tal grado que muchos de los establecimientos han tenido que cerrar sus puertas ya sea de manera temporal o indefinidamente.

Las estrategias de competitividad empleadas por los dueños de centros recreativos, son punto clave para que sus negocios puedan subsistir, en momentos difíciles como el que actualmente se vive.

Para ser competitivo se deben poseer ciertas características que permitan obtener los dichos beneficios en la mayor medida posible. Estas características pueden poseerse o también pueden adquirirse, de manera que existe la posibilidad de poder mejorar la competitividad adquiriendo tanto conocimiento como otro tipo de atributos. En el caso de referirse a un país o un destino turístico estos atributos podrían ser infraestructuras, servicios, etc.

En el presente documento estaremos evaluando los factores de competitividad turística entre los balnearios, Centro Recreativo Villa Verde y Centro Recreativo La Picardía de la ciudad de Estelí.

El objetivo de la presente investigación es identificar cada uno de los elementos que hacen más competitivos a los diferentes balnearios de la ciudad de Estelí antes mencionados. Al igual que describir las estrategias que cada uno de los propietarios ponen en práctica para que su negocio este entre las principales opciones de los clientes. También analizaremos los puntos que los turistas toman en cuenta al visitar los centros recreativos como son los precios, la atención, las ofertas entre otras cosas que son claves para ser competitivos.

Una empresa tiene una ventaja competitiva en diferenciación de cuando ofrece un producto o servicio, siendo comparable con el de otra empresa teniendo ciertos atributos o características que lo hacen que sea percibido como único por los clientes.

MATERIALES Y MÉTODOS

De acuerdo al enfoque filosófico la investigación es de tipo mixto, ya que se medirán los factores de competitividad turística entre los balnearios, Centro Recreativo Villa Verde y La Picardía de la ciudad de Estelí, mediante la aplicación de guía de observación, entrevistas y encuestas.

El universo de esta investigación lo constituye dos balnearios como son Centro Recreativo Villa Verde y Centro Recreativo La Picardía ubicados en la ciudad de Estelí. El muestreo es no probabilístico por cuota, no todo el universo tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, se entrevistaron a personas claves para la obtención de las respuestas adecuadas para ello, se dirigió la entrevista a los propietarios de estos dos balnearios y las encuestas estuvieron dirigidas a los clientes de los dos centros recreativos.

Para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se utilizaron tres técnicas de recolección de datos: entrevista, guía de observación y encuestas.

RESULTADOS

Los dos centros recreativos constan de diferente servicio los cuales hacen que cada uno de ellos sea competitivo en el sector turismo.

Características del negocio

En cuanto a los tipos de servicios que ofrecen, logramos observar que el centro recreativo Villa Verde cuenta con un área de restaurante, bar, piscinas y un salón de eventos. Para cubrir las necesidades de los clientes que visitan el balneario.

Con respecto a las fortalezas que permite que el negocio tenga éxito pudimos constatar que brinda un buen servicio al cliente, tiene una infraestructura atractiva, ofrece productos de calidad para que sus clientes estén a gusto con lo que les ofrece el centro recreativo. Además, cuenta con áreas verdes para el deleite y disfrute de los visitantes.

Características para ser competitivos

El recreativo Villa Verde cuenta, con la capacitación adecuada en el ámbito de seguridad, impartido por la Cruz Roja Estelí.

Entre otra de las características de competitividad es que ofrece atención para todas las edades que visitan el balneario, donde puede integrarse a las diferentes áreas con las que cuenta el negocio, como por ejemplo el área de juego para niño, al igual que la integración deportiva.

De igual manera el centro recreativo brinda el espacio para la realización de diferentes actividades como son: bodas, cumpleaños, actividades recreativas y conferencias.

Características del negocio

El centro recreativo La Picardía entre sus características presenta diferentes áreas para el disfrute y recreación de los clientes que visitan el balneario, entre estas tenemos: área de restaurante, piscina siendo los espacios básicos con los que cuenta, y áreas agregadas tiene canopy y una laguna en la que se puede realizar recorridos en bote.

Ahora bien, entre sus fortalezas podemos encontrar una infraestructura conveniente en su zona de ubicación, donde cuenta con amplias áreas verdes excelente para la relajación de sus clientes al desconectarse del bullicio de la ciudad. Con respecto a otras fortalezas presenta una buena atención al cliente, productos de calidad y precios accesibles.

Características para ser competitivos

De acuerdo a las características competitivas que presenta el centro recreativo La Picardía se observó, que ofrecen atención para todas las edades teniendo diferentes áreas para la inclusión de niños, jóvenes y personas mayores. Además, presta el servicio de alquiler de local para eventos como bodas, cumple años, actividades recreativas dentro de estas tiene el servicio de canopy e igual que carreras de motocross.

Por otra parte los dueños de los balnearios mencionan que toman en cuenta diferentes aspectos para mantener y elevar la demanda de los servicios que prestan a los clientes como centros recreativos; en general toman más en cuenta sus propias ideas o necesidades para elevar su demanda como prestadores de servicios sin dejar de tomar en cuenta la capacidad de proporcionar productos y servicios con mayor eficacia y eficiencia frente a sus competidores.

Cuadro N° 2

CARACTERÍSTICA DEL NEGOCIO	
VILLA VERDE	LA PICARDÍA
✓ Piscina	✓ Piscina
✓ Restaurante	✓ Restaurante
✓ Bar	✓ Laguna
✓ Baños	✓ Canopy
✓ Campo de futbol	✓ Infraestructura
✓ Parqueo	✓ Baños
✓ Área de eventos	✓ Parqueo
✓ Infraestructura	✓ Seguridad del local
✓ Seguridad del local	✓ Pista de motocross
✓ Área de juegos para niños	✓ Área de esparcimiento
✓ Kioscos pequeños	✓ área de juegos para niños
✓ Áreas verdes	✓ Áreas verdes

Cuadro N° 3

ESTRATEGIAS EMPLEADAS POR LOS DUEÑOS DE LOS BALNEARIOS	
VILLA VERDE	LA PICARDIA
✓ Página web	✓ Página web
✓ Redes Sociales	✓ Redes Sociales
✓ Perifoneo	✓ Perifoneo
✓ Variadas formas de pago	✓ Variadas formas de pago

Cuadro N° 4

CARACTERÍSTICAS PARA SER COMPETITIVOS	
VILLA VERDE	LA PICARDÍA
✓ Capacitaciones de seguridad	✓ Atención para todas las edades
✓ Atención para todas las edades	✓ Áreas de juegos
✓ Áreas de juegos	✓ Cumpleaños
✓ Cumpleaños	✓ Actividades Recreativas
✓ Bodas	✓ Atención los 7 días de la semana
✓ Actividades Recreativas	✓ Disminución en ventas
✓ Servicios de primeros Auxilio	✓ Cierre Temporal
✓ Disminución en ventas	✓ Menor Afluencia de clientes
✓ Cierre Temporal	✓ Uso de Wifi

Los aspectos que competitivamente distingue a los balnearios Centro Recreativo Villa Verde y Centro Recreativo La Picardía, de los cuales se llegó a los siguientes resultados:

El ambiente competitivo incluye rivalidades entre los competidores actuales, la amenaza de los competidores nuevos, la amenaza de los sustitutos, el poder de los proveedores y el poder de los clientes; tomando en cuenta este último como punto principal ya que para que exista una mejor oferta debe existir una buena demanda, dado esto se realizaron las encuestas dirigidas a un porcentaje de clientes que solicitan el servicio que ofrecen los

balnearios. **Cuadro N° 1**

N.º	Pregunta	Respuesta del entrevistado (Centro Recreativo Villa Verde)	Respuesta del entrevistado (Centro Recreativo La Picardía)	Análisis por parte de los investigadores
1	¿Qué estrategia ha utilizado para que su negocio sea más competitivo?	Buscar estrategias sostenibles, perseverar en temporadas malas, hace que un negocio sea competitivo ya que al final te das cuenta que tu propia competencia eres tú, las cuales van ligadas de estrategias con las cuales no aburras a tu clientela hacer diferentes actividades, promoción del deporte, promociones en alimentación y bebidas etc.	Para poder utilizar estrategias y que el negocio sea competitivo tomo en cuenta varios puntos de vista como es: calidad de los servicios, buena presentación del local, precios estables y permanecer abierto durante todo el año.	Según la información obtenida podemos llegar a la observación de que tanto el Centro Recreativo Villa Verde, como el Centro Recreativo La Picardía, valoran diferentes aspectos al momento de poner en prácticas estrategias de competitividad. Sin embargo, lo hacen con un mismo objetivo el cual es la satisfacción del cliente y por consiguiente ser competitivos en el mercado.

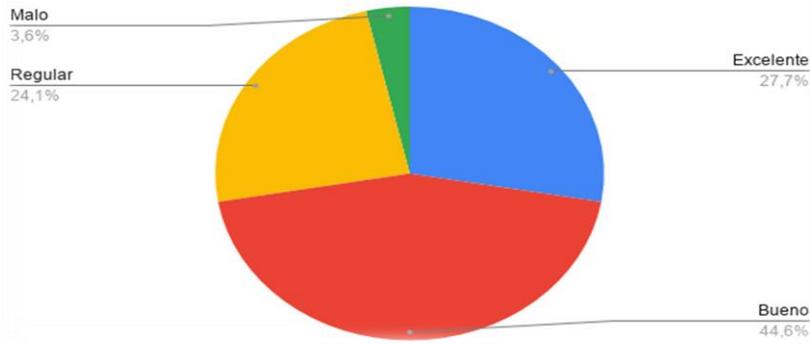
2	¿Mencione estrategias que no ha empleado en su negocio?	Votar precios para vender volumen.	La estrategia que no implemento para fortalecer el negocio es la promoción de licores y evento de promoción de marca puesto que nos enfocamos más en eventos familiares y campamentos cristianos.	El Centro Recreativo Villa Verde deja en claro que no reduce el precio de sus productos para vender cantidades, ya que es probable que los productos o servicios ofrecidos no cuenten con la calidad necesaria. Por otro lado, el Centro Recreativo La Picardía opta por no vender licor en el establecimiento, ni la realización de eventos enfocados en la promoción de marcas. Ya que su nicho de mercado son familias que escogen el lugar para la realización de eventos meramente familiares y espirituales.
---	---	------------------------------------	---	---

La satisfacción del cliente sobre un servicio ofrecido por una empresa se ha convertido en uno de los indicadores de mayor relevancia que se traduce en éxito en las empresas, en este aspecto la competitividad por ofrecer el mejor servicio aumenta por parte de los balnearios y los clientes toman en cuenta para frecuentar los mismo.

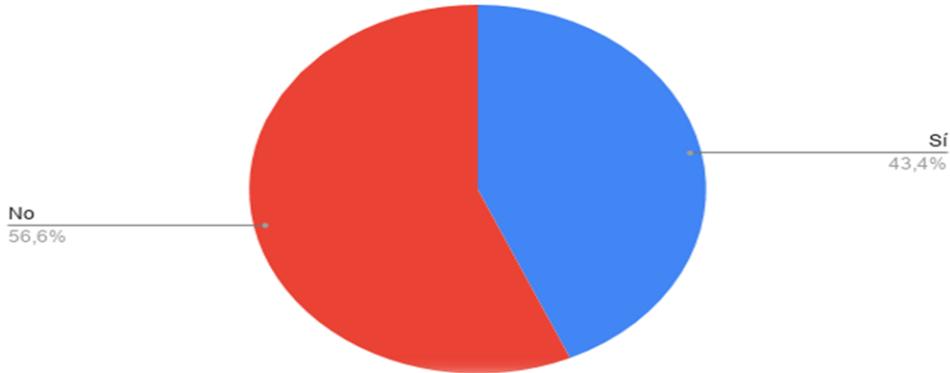
A raíz de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos como fue la entrevista, encuesta y la guía de observación, se planteó una propuesta de estrategias de competitividad para darle un mayor realce a la investigación.

En la propuesta está dirigida de manera general para los balnearios tanto como para el Centro Recreativo Villa Verde y para el Centro Recreativo La Picardía, en este se menciona los puntos más débiles con los que contaban los dos balnearios, con el objetivo de una mejora a nivel interno y externo del local.

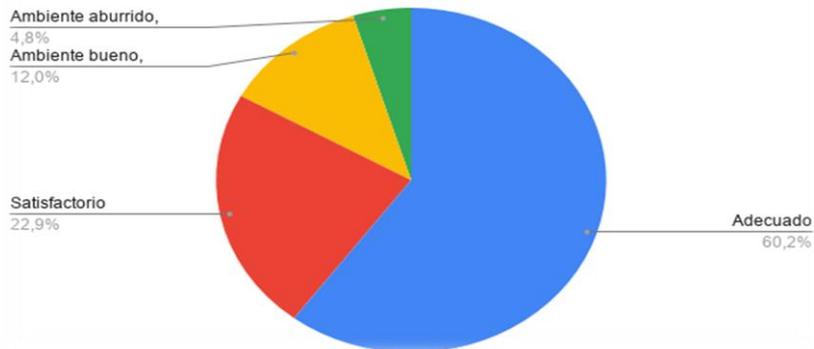
Recuento de 4. ¿Cómo califica el servicio prestado por los trabajadores?



Recuento de 5. ¿Se ha sentido insatisfecho con el servicio que le ofrecen los centros en sus últimas visitas?



Recuento de 6. ¿Cómo le parece el ambiente y espacio del local?



CONCLUSIONES

Tomando como referencia la evaluación de los objetivos planteados en la investigación se concluye

Los centros turísticos Villa Verde y centro turístico La Picardía brindan como servicio básico el uso de piscina y restaurante. Sin embargo presentan diferentes estrategias que lo hacen competitivos y únicos de cierto modo, teniendo dentro de sus instalaciones un campo de fútbol para que los jóvenes lleguen a divertirse y hagan los que más les apasionan, por su parte el otro balneario tiene canopy en el cual se disfruta de una hermosa laguna la cual puedes pasear en lanchas. De igual manera no se dedican a venta de licor con el fin de que lleguen familias para recrearse sanamente y disfruten de todos los servicios que ofrecen.

Ahora bien hablando sobre otros aspectos que ambos tienen como la infraestructura que estos poseen, la atención que brindan, la calidad de productos que ofrecen, sus precios accesibles, el ambiente con el que cuentan, estos son elementos claves dentro de cada uno de los negocios con el fin de que los clientes los prefieran.

Entre la percepción de los clientes encontramos que toman en cuenta a los centros recreativos Villa Verde y centro recreativo La Picardía para salir de la rutina, distraerse en ambientes agradables, al recrearse sanamente entre familia y amigos, disfrutar de hermosa vista de áreas verdes alejados de la cotidianidad en la que viven.

Los dos balnearios son competitivos en el mercado porque presentan características muy buenas como una oferta distintiva, que es uno de los puntos más fuertes para atraer clientes.

Al reunir todos los resultados obtenidos mediante las diferentes técnicas de recolección de datos, se llegó a la conclusión de que tanto el Centro Turístico Villa Verde como el Centro Turístico La Picardía son competitivos frente a otros negocios, pero entre si no existe tal competencia puesto que los dos están dirigidos a diferentes segmentos de mercado.

Para darle salida al tercer y último objetivo se realizó una propuesta de manera general puesto que se concluyó que ambos necesitaban implementar estrategias para un mayor éxito en los balnearios.

BIBLIOGRAFÍA

(Bembibre, 2011)

(Guarda, Rapiman, Rebien, & Solis, 2006)