

INFLUENCIA ENTRE CULTURA Y BUEN SERVICIO DENTRO DE LAS POSADAS TURÍSTICAS EN MÉRIDA

Aportado por: David Lobo - motofull@cantv.net

RESUMEN

Las posadas turísticas del estado Mérida siempre han tenido un visto bueno y competitivo dentro del campo hotelero en este estado.

El estudio y la evaluación de la calidad de servicio en las posadas, es importante ya que para ella la calidad del buen servicio es el núcleo de su operación, además es un elemento sumamente importante para la satisfacción del cliente.

Cabe destacar que dentro de la organización de las posadas turísticas no existen tanto departamentos como en hoteles de categoría, ya que la operación que estas manejan es bastante pequeña. Hoy día las posadas pueden presentar algo mas un pequeño numero de habitaciones y algunos servicios básicos (restaurante, piscina, entre otros), además estas también tienen su categorización que es de 1 a 3 estrellas.

Las posadas generalmente están ubicadas alrededor de excelentes escenarios geográficos o en estructuras coloniales, las cuales tienen una historia y cultura que contar, además que para estas el elemento económico no es su prioridad.

Algo que observamos es que particularmente en la ciudad de Mérida las posadas siempre tienen un factor de ocupación estable, esto debido al constante movimiento de turistas extranjeros que viven en busca de in turismo de aventura, y muchos de ellos solo prescindan en servicios básicos económicos, aunque existen algunos que a pesar de estos servicios, os exigen y les gusta que excedan sus necesidades con el fin de buscar un placer que mas que comodidad es espiritual y en caso familiar. Todo estos nos lleva a realizar un estudio de calidad y ver así si el cliente se encuentra satisfecho con los servicios que le ofrecen.

INTRODUCCION

Las posadas turísticas fueron una de las primeras estructuras de alojamiento siglos atrás, es decir, forman parte de la historia de la hotelería, y cabe destacar que estas estructuras todavía operando en muchas partes del mundo.

En el estado Mérida existe un sin fin de posadas alrededor y fuera de la ciudad, y cada una tiene un atractivo en particular que llama la atención al turista. Muchos factores deben estudiarse para que estas empresas surjan con facilidad, y Mérida los cumple a plenitud. (clima, cultura, arquitectura, sociedad, historia, entre otros). Uno de los factores más importantes que se va a estudiar en este trabajo de investigación es determinar la mezcla que existe entre la Cultura y el buen servicio para la hotelería del estado Mérida.

Hoy día el turista busca algo más que la comodidad, ahora existe la inquietud del buen servicio y el ambiente familiar, cualidades que durante muchos años Mérida ha mantenido como el más grande de los tesoros, y que beneficia gran parte de la economía del estado a que el turismo se refiere.

JUSTIFICACION

Esta investigación se hace con la finalidad de estudiar y evaluar la calidad de servicios en las 3 principales posadas de la ciudad de Mérida, ya que para ellas este es un elemento importante, debido a su pequeña operación además no cumple con estándares de calidad, las mayorías de las posadas son atendidas y administradas por sus propios dueños y familiares de estos los cuales en muchos casos no tiene experiencia en lo que al campo hotelero se refiere y el concepto de solo dar alojamiento y comida a los turistas, y en sumatoria son extranjeros por estas razones debemos implantar algo más que estas básicas necesidades del turista, hoy en día los turistas buscan algo más que una simple cama y lujo material, ellos están ahora en busca de un placer espiritual y recreacional, bien sea dado por escenarios naturales o un excelente ambiente natural donde pueden aprender sobre la cultura y tradición familiar de nuestro país.

En este proyecto de estudio de la calidad del servicio se ha tomado como soporte el sondeo de 3 posadas en las cuales resultan entrevistadas 15 personas (sin orden específico) durante los días de semana santa (temporada alta).

Con la realización de estas encuestas se pudieron obtener resultados que beneficiarían de mejor manera la calidad de servicio para que así las posadas obtengan mayor de ocupación y mayor satisfacción por parte de los clientes.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar la perspectiva que existe en la influencia de cultura y buen servicio en las posadas del estado Mérida.

Objetivos Específicos

- Evaluar las áreas recreativas y otras áreas en las cuales se ofrece atención al cliente.
- Determinar que áreas de las posadas necesitan ser mejoradas.
- Determinar el nivel de capacitación del personal en cuanto a las funciones que desempeñan.
- Determinar que tipos de turistas frecuentan en la posada.
- Evaluar la calidad del servicio de acuerdo a los costos de la calidad de la posada.

Limitantes

- Poco tiempo para la investigación del trabajo.
- Poco material en bibliotecas y otros medios.
- Poco dinero para comprar libros y fotocopias.
- Falta de ayuda profesional.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio y la evaluación de la calidad de servicio en las posadas, es importante ya que para ella la calidad del buen servicio es el núcleo de su operación.

Hoy día el turista busca algo más que la comodidad, ahora existe la inquietud del buen servicio y el ambiente familiar.

Este trabajo es con la finalidad de estudiar y evaluar la calidad de servicios en las principales posadas de la ciudad de Mérida, ya que para ellas este es un elemento importante.

Evaluar la calidad del servicio de acuerdo a los costos de la calidad de la posada.

Aquí queremos plantear la buena calidad y atención a nuestros turistas que frecuentemente nos visitan durante el año aun mas en temporadas altas. Teniendo una buena hospitalidad tendremos mas futuros huéspedes porque no hay mejor venta que la que pueda hacer un cliente.

A través de este estudio nos daremos cuenta que aun el andino sigue siendo un gentil hospitalario.

MARCO TEÓRICO

Historia:

Los posaderos han existido durante siglos, sin duda alguna satisfacen las necesidades básicas como son el comer, el beber. Y el dormir. Representan una de las válvulas de escape de la sociedad al ofrecer un respiro a la incesante competición, los placeres de la mesa y una cama, un refugio para aquellas personas cansadas, y un aliciente para los aburridos y frustrados.

En el Código de Hammurabi, en el año 1800 a. C, ya se hace referencia al oficio tabernero. Podía imponérsele la pena de muerte simplemente por no servir la cerveza bien fría. La misma pena podía ser impuesta a un tabernero por ignorar la orden de fijar el precio de seis medidas de licor a cinco medidas de maíz. El tabernero griego, al igual que su equivalente actual, ofrecía comida, bebida y a veces una cama. Las tabernas de la vieja Atenas servían tanto vino local, como de importación. La comida que servía estaba compuesta principalmente por los típicos productos mediterráneos, grano, aceite de oliva y vino.

Por una razón muy practica, la primitiva taberna estaba situada cerca de los templos, de donde se llevaba a los animales sacrificados para ser condimentados y después comidos (tras el sacrificio un banquete, tras el banquete bebida). Cada invitado yacía en un diván, con una almohada o un cojín bajo el brazo izquierdo.

Se solicitaba la presencia, durante la comida, de flautistas femeninas. En algunas tabernas podía encontrarse también un pequeño escenario para espectáculos teatrales. Cuando finalizaba el banquete era una costumbre ateniense el hacer tres libaciones: una a los dioses, otra a los héroes

que habían partido y otra a Zeus. Se partían guirnaldas y en ocasiones perfumes, y a continuación comenzaba la bebida.

En la época que Roma había conquistado el mundo las posadas y tabernas estaban bien establecidas. Un trozo de un mapa de carreteras militares del imperio romano del tiempo del emperador Teodosio (347-395 d. C.) es el equivalente de una guía turística de la época. Los símbolos del mapa indicaban el tipo de establecimiento.

La iglesia adquirió el poder en los tiempos medievales. Los monasterios y otros edificios religiosos albergaban a los viajeros y aceptaban donaciones de buen grado. Las hospederías, una derivación de las posadas, eran gobernadas por órdenes religiosas y las casas de huéspedes también eran regentadas por algunas de las órdenes.

Crecimiento de las posadas:

Sin ser su intención, Enrique VIII favoreció el crecimiento de las posadas al suprimir los monasterios en 1539. Estos habían jugado un papel definitivo en los viajes, al mantener las principales vías de peregrinación hacia las grandes catedrales. Los hostales se habían construido junto a las abadías o los monasterios y en ellos podían alojarse los peregrinos durante dos días, siendo acomodados y alimentados según fuese su rango. Cuando las propiedades de la iglesia, desapareció la función que tenían las iglesias de hospedar a los viajeros. Otro factor que favoreció el desarrollo de las posadas fue el hecho de que, antes de que se estableciera el sistema postal nacional, algunos posaderos estaban obligados a mantener establos y caballos para satisfacer las demandas del correo legal.

a- Composición

La posada típica consta de una sala comedor, cocina, despensa, varias habitaciones para alquilar, habitaciones del personal, caballerizas, unos retretes que estarán fuera del edificio principal, un pozo que le proporcione agua y una sala taberna. Esta última depende de lo grande que sea la posada, una posada grande se puede permitir el hecho de tener una sala taberna y otro comedor mientras que las más pequeñas solo tendrán una sala donde compaginaran las dos funciones.

La disposición de los distintos elementos se hace en función de la habitabilidad. En principio no se pone las habitaciones al lado de las caballerizas ni la cocina en un extremo de la posada y el comedor en otro. Normalmente se colocan las habitaciones en el piso de arriba (si la posada tiene más de un piso, claro) y el comedor y cocina en el de abajo.

b- Precios y servicios

En principio tenía previsto poner una lista de productos y sus precios pero al final me he decidido a no hacerlo porque, básicamente, esa es el tipo de tablas que nadie mira, así que solo haré algunas notaciones.

Los precios de un producto o servicio varían según las circunstancias, una habitación durante la Fiesta de Otoño en la ciudad de Specularium será más cara que la misma habitación un día cualquiera. Además de eso el tipo de Posada también influye en el precio. Para simplificar distinguiremos tres tipos: pobre, normal y buena.

- La posada pobre no dispondrá de habitaciones individuales, la taberna y el comedor estarán en la misma sala, la comida será de baja calidad y hay serias posibilidades de que el vino y la cerveza estén aguados. Una posada en el barrio de los ladrones será, en general, una posada pobre.
- La posada normal será la típica posada que se encuentren los jugadores en sus aventuras. Dispone de habitaciones individuales y, posiblemente, de una comunitaria; la comida será de calidad aceptable y el local estará razonablemente limpio; puede tener dos salas separadas, un comedor y otra taberna. Las posadas que se encuentran en caminos transitados son un ejemplo de posada normal.
- La posada buena no dispone de habitación comunitaria, todas sus habitaciones son dobles o individuales, la comida es muy buena y el servicio óptimo; todo está completamente limpio y la bebida es de excelente calidad; tiene el comedor separado de la taberna y puede llegar a tener retretes dentro del edificio.

c- Personal

Dependiendo del tipo de posada y de su tamaño habrá más o menos personal. He aquí una lista de la gente que trabaja en una posada:

- El Posadero es el dueño de la posada y es quien, normalmente se encarga de coordinar a los demás trabajadores.
- El Cocinero es el encargado de hacer las comidas, dependiendo del tamaño de la posada habrá uno o varios cocineros. En caso de haber más de un cocinero uno de ellos será jefe de cocina y coordinará a los demás.
- El mozo de cuadras es quien se encarga de los animales, su función es que a los animales no les falte ni forraje ni agua.
- En las grandes posadas habrá un servicio de limpieza y habitaciones que se encargará de mantener todo limpio y en orden, en una posada pequeña es posible que otra persona supla esta función.
- No me he olvidado de las camareras (aunque pueden ser camareros, notad que en el Poney Pisador no había ninguna mujer su función es obvia y no merece ningún comentario. Si hay más de una habrá una que mandará a las demás, en general la más antigua.

Muy grande ha de ser la posada para que haya todo este personal. En general las faenas serán repartidas entre pocas personas, así las camareras también pueden hacer de servicio de habitaciones, limpieza o cocineras.

Posadas en Mérida

Apartaderos: Páramo

El Indío Tinjaca

SECTOR SAN ISIDRO, APARTADERO,
MUNICIPIO RANGEL, MERIDA

0282-424-1810 FAX: 0282-425-5826 CEL: 0414-748-6040

[email: info@tersa.com.ve](mailto:info@tersa.com.ve)

Bailadores:

[Hotel/Posada La Cascada](#)

VÍA PARQUE LA CASCADA INDIA CARÚ, BAILADORES

(275) 70289 FAX: 014 755 0070

Cacute: Páramo

El Baqueano

CARRETERA TRASANDINA ENTRE MUCURUBA Y CACUTE.

(274) 888 5077

Canagua:

Canagua

EL VALLE KM. 2. CANAGUA. (MUNICIPIO ARZOBISPO CHACÓN)

(274) 681133

La Sureña

CALLE EUGENIO MORA MOLINA No.3-35 CANAGUA. (MUNICIPIO ARZOBISPO CHACON)

(275) 681034

Chachopo: Páramo

Chachopo

AV. BOLÍVAR, NO. 19. CHACHOPO. (MUNICIPIO MIRANDA)

(274) 888 3114

Chiguará:

La Concha

CALLE ROMÁN EDUARDO SANDIA, CON CRUCE CALLE COMERCIO CHIGUARÁ. (MUNICIPIO SUCRE)

(275) 261028

Ejido:

Mama Emilia

ACEQUIAS AL LADO DE LA PREFECTURA. (MUNICIPIO CAMPO ELÍAS)

(274) 252 2300

El Arenal:

[Doña Rosa](#)

EL ARENAL, VÍA SAN JACINTO. MÉRIDA ESTADO MÉRIDA

TELEF:(0274) 252-8355 Y 25283408

El Morro: Pueblo del sur

Doña Chepa
CALLE LAS MARÍAS, EL MORRO
(274) 271 4241 - 721 5775

El Valle:

[Cabañas Posada Ángeles](#)

EL VALLE, CARRETERA PRINCIPAL, SECTOR PÁRAMO LA CULATA. A 2 KM. DE EL HOTEL PÁRAMO LA CULATA.

TELEF: (0274) 416-0101 / 0414 - 744 - 0115 / FAX.: (0274) 252 - 4075

Escagüey:

[Alojamiento Turístico Micatá](#)

CARRETERA TRASANDINA, CASERÍO ESCAGÜEY, FINCA SKAY WAY.

(274) 889 1000 FAX:(274) 889 1001 CEL: 0149 740 700 014 974 1277

Jaji:

[Aldea Vieja](#)

CALLE TRANSV. JAJI. (MUNICIPIO CAMPO ELÍAS)

(274) 266 0072 CEL: 014 743890

La Azulita:

[Agroturismo El Monasterio de San Luis](#)

LA AZULITA, MÉRIDA ESTADO MÉRIDA.

TELEF:(0274) 414-7862/ 0414 -967-0880

Lagunillas:

[Estancia Victoria Margarita](#)

SAN JUAN DE LAGUNILLAS, CALLE PRINCIPAL N. 122

(MUNICIPIO SUCRE)

(274) 996 1653 FAX: 244 7819

La Mesa de Los Indios:

Doña Luisa

LA MESA DE LOS INDIOS. EN LA VÍA A JAJÍ. MÉRIDA VENEZUELA

014 - 743 3422 / (274) 244 1479

La Toma: Páramo

Virgen De Las Nieves

CARRETERA TRASANDINA, PARROQUIA LA TOMA,

SECTOR LAS CUADRAS.

(274) 244 1709

Los Nevados:

Bella Vista

LOS NEVADOS

Merida:

Águilas Blancas

DIRECCIÓN::SECTOR CHORROS DE MILLA.
(274) 244 0108 FAX: (274) 252 6626

[Alemania](#)

AV: 2. NO.17-79,ENTRE CALLES 17 Y 18.
TELEF:(274) 252-4067 FAX: (274) 252 4067
MÉRIDA, ESTADO MÉRIDA, VENEZUELA

MUCURUBA: Páramo

Curvas de San Roman
CARRETERA TRASANDINA ENTRE MUCURUBA Y MUCUCHIES
VARIANTE SAN ROMAN
(274) 252 3838 - 014 740220

Piñango: Páramo

Don Félix
PIÑANGO ESTADO MÉRIDA. PARQUE NACIONAL SIERRA DE LA CULATA
(MUNICIPIO MIRANDA).
(274) 244 8855 - 244 5235 AGENCIA PÁRAMO TOURS.

Pueblos Del Sur:

[Alojamiento Turístico Los Tatuyes](#)

CARRETERA. SAN RAFAEL DEL CHAMA CERCA DE LA ANTENA DE LA TAM
(274) 271 2012

San Rafael de Mucuchies:

El Rosal
CALLE BOLÍVAR SAN RAFAEL DE MUCUCHIES.
(274) 263 0326

Santa Cruz de Mora:

Doña Carmen
CALLE MIRANDA MESA BOLÍVAR. (MUNICIPIO PINTO SALINAS)
(275) 64069

Santo Domingo: Páramo

Agroturismo Maraisa
CARRETERA TRANSANDINA. VÍA SANTO DOMINGO

Tabay: Páramo

[Agroturismo Prado Paraíso](#)

ALDEA MUCUNUTAN, TABAY
(274) 266 3169 FAX: 252 1863

[Agroturismo Cabañas Los Tabayes](#)

CALLE "MI VIEJO CAMINO", SAN RAFAEL DE TABAY. MÉRIDA, VENEZUELA
TELÉFONO: (274) 283 0087 CEL. 0416 620 9272

Timotes: Páramo

Complejos Turístico Los Chijos
VÍA TIMOTES
71 89192 - 014 974 7527

Tovar:

De Marino
PÁRAMO DE MARIÑO - TOVAR. (MUNICIPIO TOVAR)
(275) 273 3032

Vallecito:

Alojamiento Turístico La Pradera
VÍA MUCUJUN. EL VALLECITO. FRENTE AL PARQUE DEL INOS A LA DERECHA.
(274) 266 1219 Cel: 014 974 3280 FAX: (274) 252 7495

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación: Descriptiva

Sitio: Posada la Montaña, posada luz caraballo y posada Alemania

Tiempo: desde el 01-01-2003 hasta el 30-06-2003

Universo: 200 huéspedes en total de todas las posadas

Muestra: 15 personas

Instrumento: Encuesta

Procedimiento: Es una investigación descriptiva, en donde se realizaron 15 encuesta en 3 posadas localizadas en el estado Mérida. El numero total de las posadas es de 200 personas.

El tiempo del trabajo de investigación fue del 01-01-2003 hasta el 30-06-03

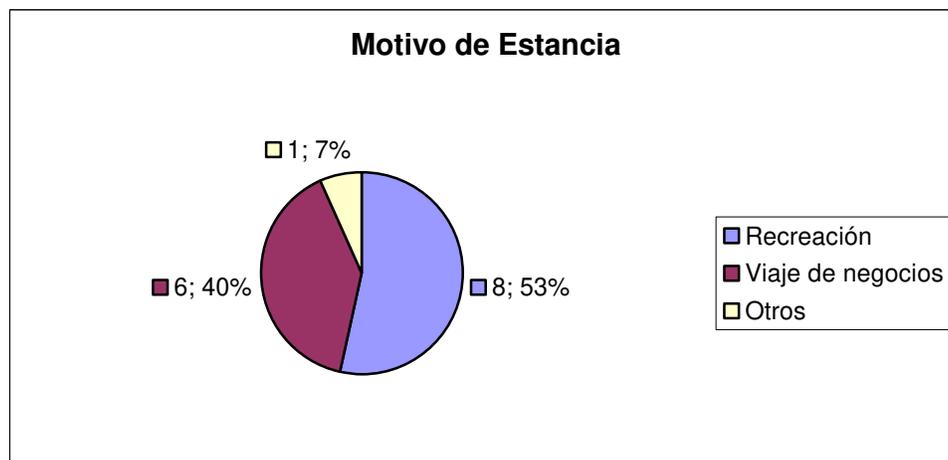
Recomendaciones

A las posadas turísticas estudiadas en el estado Mérida se le hacen las siguientes recomendaciones:

- Implementar programas de adiestramiento a el personal que labora en las posadas, así como también brindarle capacitación y actualización en todo a lo que el turismo se refiere.
- Actualizar los programas con los cuales se operan en la empresa haciendo hincapié en el departamento de ama de llaves.
- Buscar las estrategias para captar otros segmentos en el mercado.
- Hacer programas de educación cultural al personal., para así mantener la identidad de la región.

RESULTADOS

Grafico 1



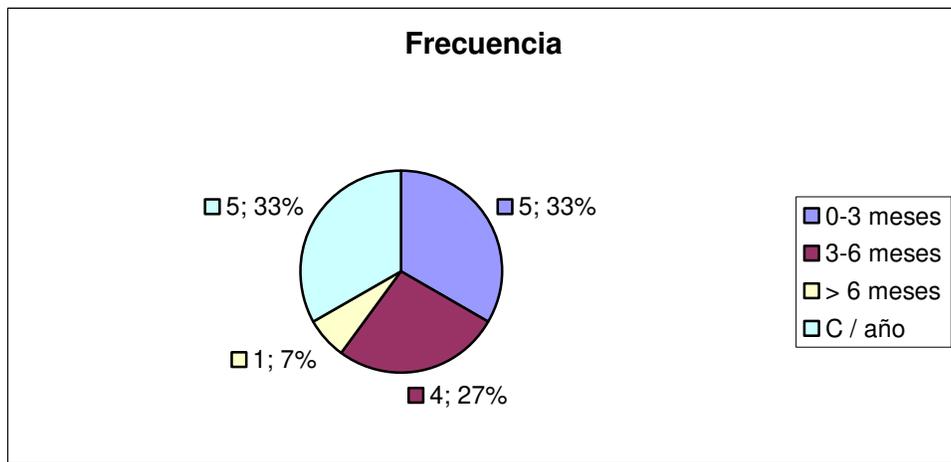
Fuente: Encuesta realizada a 15 personas en 3 posadas del estado Mérida

Tabla 1

N° de Acompañantes	
Masculino	10
Femenino	5

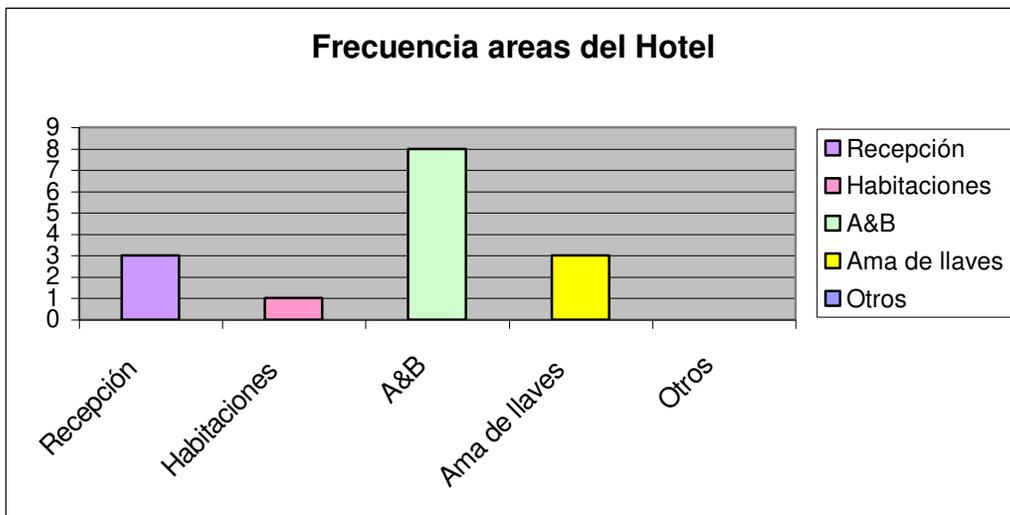
Fuente: IDEM

Grafico 2



Fuente: IDEM

Grafico 3



Fuente: IDEM

Tabla 2

Suficiencia de las areas recreacionales	
Suficientes	13
Insuficientes	2

Fuente: IDEM

Tabla 3

Calidad de servicio en el bar y restaurant	
Eficiente	11
Deficiente	4

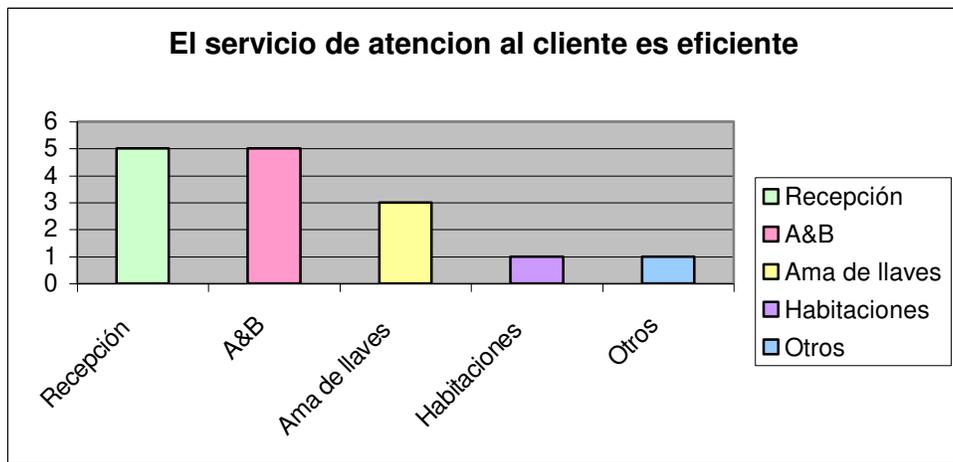
Fuente: IDEM

Tabla 4

Tiempo de la Comanda	
Adecuado	10
Inadecuado	5

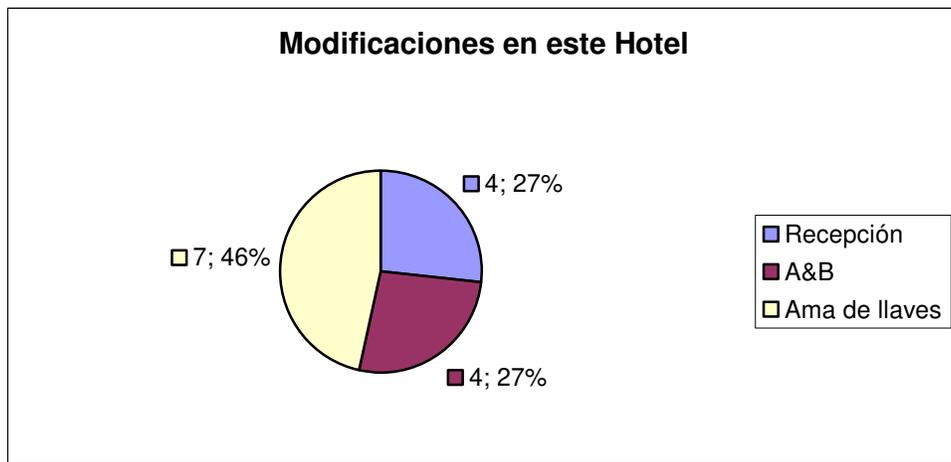
Fuente: IDEM

Grafico 4



Fuente: IDEM

Grafico 5



Fuente: IDEM

Tabla 4

En relacion al personal que labora en este hotel usted considera	
Que esta adiestrado para su función	11
Que no esta adiestrado para su función	4

Fuente: IDEM

Grafico 6

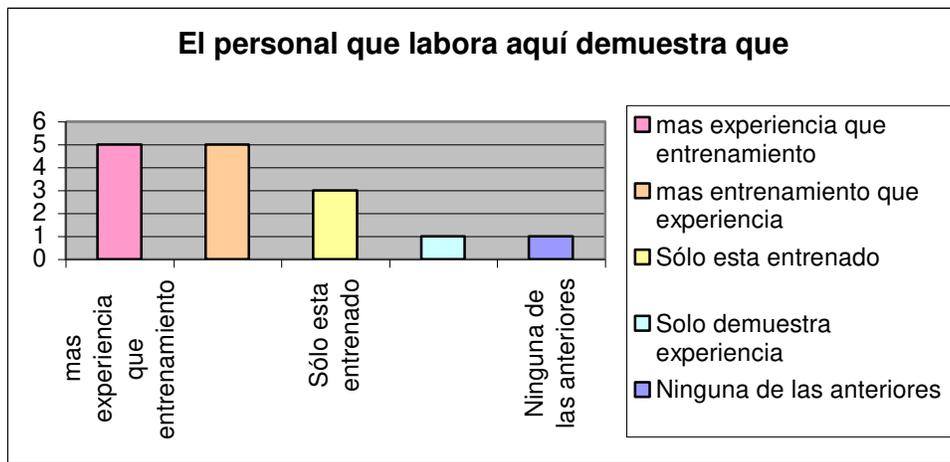
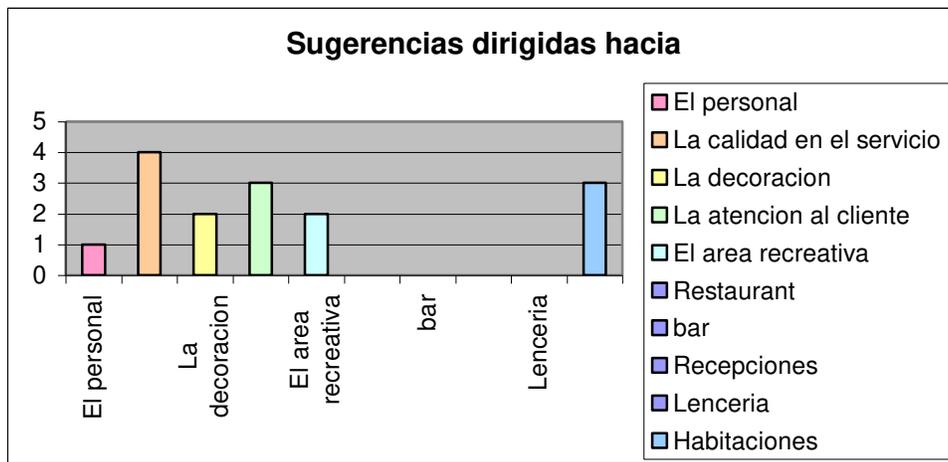


Grafico 7



Fuente: IDEM

Tabla 5

Este Hotel cumple con los estándares de calidad	
SI	12
No	3

Fuente: IDEM

Tabla 6

Usted ha acancelado por los servicios recibidos. Usted esta satisfecho..?	
SI	13
No	2

Fuente: IDEM

Tabla 7

Los costos se ajustan a la calidad de servicio	
SI	11
No	4

Fuente: IDEM

Tabla 8

Le gustaria publicar este Hotel En (radio, TV, prensa)	
SI	10
No	5

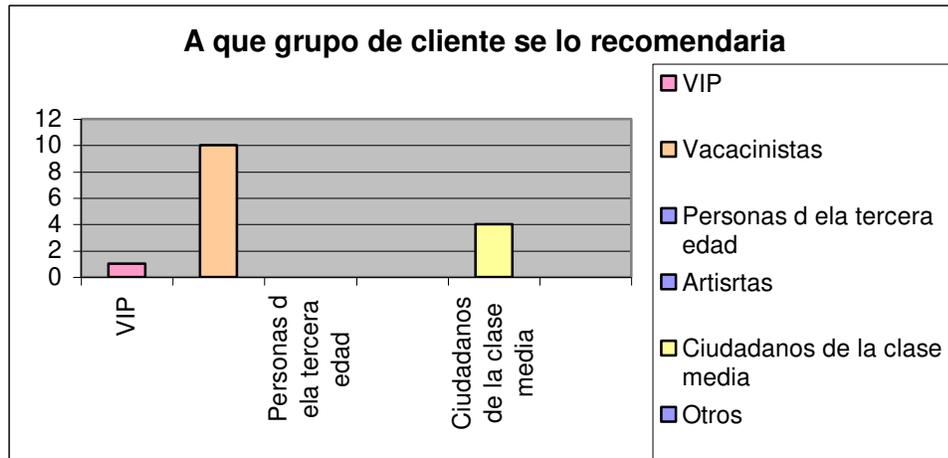
Fuente: IDEM

Tabla 9

Los costos se ajustan a la categoría..?	
SI	9
No	6

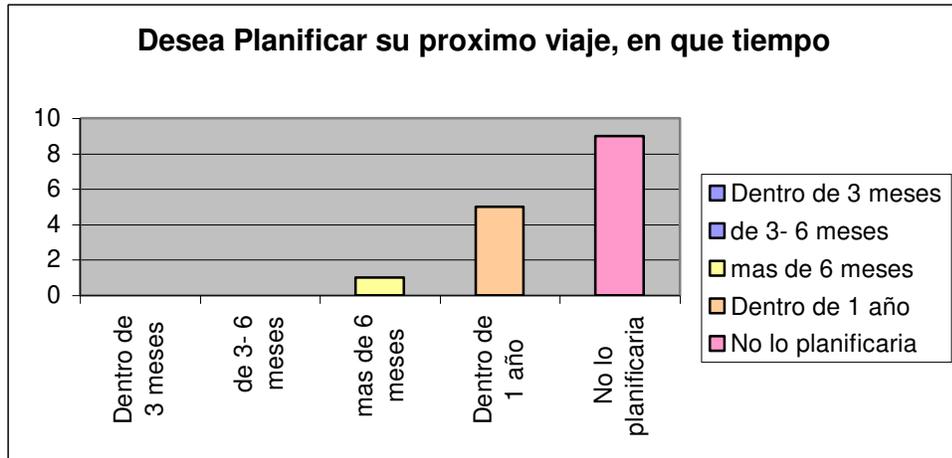
Fuente: IDEM

Grafico 8



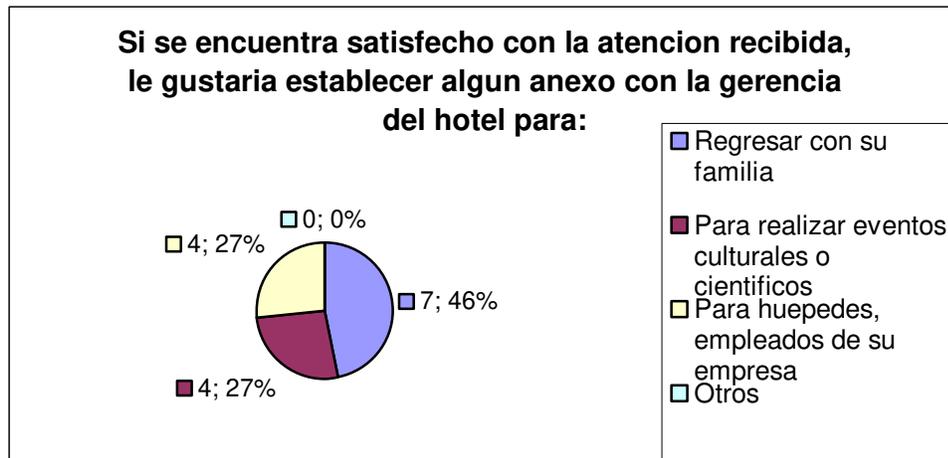
Fuente: IDEM

Grafico 9



Fuente: IDEM

Grafico 10



Fuente: IDEM

Análisis de los Resultados

- Hernandez. E. (1989) Menciona que las posadas atraen personas con motivos recreacionales, lo cual se vio comprobado en la aplicación de estas encuestas.
- Vielma. A. (1995) Dice que la influencia de personas en este tipo de establecimiento de alojamiento turístico es de sexo masculino y en los resultados arrojados fue el sexo femenino quien arrojó mayor porcentaje.
- Martinez. C. (1997) Afirma que las personas que viajan por placer o recreación lo hacen anualmente, y así lo demuestra los resultados obtenidos.
- Ortiz R. (1995) Señala que generalmente el departamento que trabaja con mayor eficiencia es el departamento de A&B, lo cual se comprueba en las estadísticas aplicadas.
- Marrero. A. (1999) Afirma que las áreas recreativas en las posadas turísticas son en su mayoría suficientes, las instalaciones de las posadas en el estado Mérida son adecuadas para que se cumpla esta afirmación.
- Padron M. (1990) Menciona que los bares y Restaurantes son eficiente con respecto a la calidad de servicio y así se da a conocer a través de las encuestas aplicadas.
- Mora P. (1991) Asegura que el tiempo de la comanda siempre es inadecuado pero en esta investigación surge que la comanda se da en un tiempo adecuado.
- Ordoñez B. (1995) dice que la recepción siempre labora de manera eficiente en el servicio de atención al cliente, y esto se da de manera optima al momento de aplicar las encuestas.
- Ramirez O. (1998) Menciona que se deben hacer frecuentes modificaciones en el área de A&B, más según los resultados arrojados por las encuestas, la modificación debe realizarse al Dpto. de ama de llaves.
- Ocando R. (1987) Dice que el personal que labora en posadas turísticas debe ser adiestrado en el mismo establecimiento y debe desempeñarse en sus funciones, esto se cumple a cabalidad en los resultados.
- Maldonado. T. (1999) Afirma que el personal que labora en las posadas posee más experiencia que entrenamiento, y así lo afirman los resultados.
- La mayoría de las personas sugieren mejorar la calidad del servicio.
- El 66,6% de las personas encuestadas afirmaron que le gustaría publicitar el Hotel a través de Medios de Comunicación.
- Las Personas Generalmente recomiendan las posadas turísticas a vacacionistas los cuales van en busca de placeres y recreación.

- Los estándares de calidad se cumplen de manera optima en las posadas turísticas del estado Mérida.
- Silva M. (1983) Asegura que la disponibilidad que tienen las personas para viajar nuevamente al mismo lugar no se encuentra en planes futuros y así lo arrojan los resultados.
- Mendoza P. (1998) Asegura que los precios y costos tanto de calidad como de categoría no siempre se ajustan a las necesidades de los clientes, aunque en las posadas turísticas estudiadas los clientes afirmaron satisfacción con respecto a estos elementos.

Conclusión

Según las encuestas realizadas se obtuvo como resultados las siguientes conclusiones:

- Las personas que se hospedan en posadas viajan principalmente por recreación.
- Las posadas son visitas con una frecuencia anual.
- El restaurante es el que posee mayor calidad de servicio.
- Las áreas recreativas son eficientes.
- Generalmente las personas que viajan con mayor frecuencia son de sexo femenino.
- El servicio de atención al cliente es eficiente en la recepción.
- Personal que laboran en sus funciones no se desempeñan y sólo demuestran que tienen experiencia mas no han sido entrenados.
- El departamento de ama de llaves necesita de algunas modificaciones.
- Las posadas van al segmento del mercado destinado q personas de la tercera edad.
- Las posadas cumplen con estándares de calidad.
- La disponibilidad de las personas para viajar es anual.
- Las personas se sienten satisfecha por los servicios prestados, los costos y la categoría que presentan las posadas.
- Las personas prefieren regresar con sus familias.

Bibliografía

- Ezagui C. 1997. El turismo receptivo. Universidad de los andes. Edición I. Mérida-Venezuela. (102 - 206)
- Pérez H. 1995. Posadas Turísticas. Ediciones Globo. Tomo 3. Edición II. Caracas. (48 – 112)

DEDICATORIA

A dios todo poderoso por guiarme siempre hacia el buen camino y al cumplimiento de mis metas.

A mi familia por darme siempre el apoyo en todo momento.

A mi Novia Athe por apoyarme y estar siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO

A todos los Panas que me ayudaron y a los que colaboraron con las encuestas y otros materiales de apoyo.

Gracias Totales.

INFLUENCIA ENTRE CULTURA Y BUEN SERVICIO DENTRO DE LAS POSADAS TURÍSTICAS EN MÉRIDA

Aportado por: David Lobo - motofull@cantv.net