

# El turismo de lujo que sobrevive en Venezuela

GLEIXYS PASTRÁN C. ■ Periodista

Ante toda adversidad aún respira el turismo exclusivo en el país. Aunque pocos puedan acceder a él, siempre son buenas noticias los que se atreven a montar una posada VIP en Venezuela.

**ALOJARSE EN UN HOTEL** cinco estrellas puede ser un lujo. Alojarse en el Burj Al Arab, sí, también es un lujo. Viajar en crucero por las islas griegas es otro lujo. Andar por el Camino de Santiago por supuesto que es un lujo. Estar tumbado en una piscina privada con temperatura templada, con una copa de vino en la mano, con la mirada en las olas de una playa virgen en medio de unas boscosas montañas, al final de la nada de un país llamado Venezuela, es un lujo de marca mayor.

Villas Playa de Uva es una posada VIP al final de la carretera de Oriente, en Paria. Después de Cumaná, y después de Río Caribe, se toma la vía de Chaguarama de Loeró del estado Sucre hasta llegar a Playa de Uva: uno de esos pocos lugares donde provoca correr desnuda.

En el año 1991 una historiadora, madre de Martha Reyna (una de las dueñas de las Villas), fue hasta aquel lugar para investigar sobre Macuro, la región adonde llegó Colón en su primer viaje, y la impresión de la naturaleza de Paria debió haber ejercido sobre ella la misma seducción que a Colón por allá en el siglo XV, pues decidió regresar con todo y familia para emprender el proyecto de una posada. «Mi mamá convenció a mi papá de vender nuestra finca en Mérida para comprar los terrenos de Playa de Uva. Vendimos las tierras donde cultivábamos claveles, espárragos y fresas para levantar unas posadas en Sucre», cuenta Reyna, hija de la historiadora seducida, y una de las dueñas de las Villas VIP.

En 1998 la familia inauguró las primeras doce habitaciones. Villas Playa de Uva cuenta actualmente con estas pequeñas cabañas, otras ocho habitaciones VIP y una suite de dos pisos, todas con piscina privada, vista directa al mar, cama King Size, sábanas de 400 hilos, nevera ejecutiva, aire acondicionado, restaurante VIP y trato personalizado. Como explica Reyna, quien también es la encargada del mercadeo y la publicidad de las posadas:

Los hijos de los dueños decidimos darle un producto más lujoso a venezolanos y extranjeros. No tenemos televisión, DVD, ni internet. Nuestras villas son lujosas por tener la vista que tienen, bajas la escalera de tu habitación y ya estás en la playa, nadie en el país cuenta con la vista que tenemos nosotros, gracias a la naturaleza y a la maravillosa arquitectura de nuestras villas.

En Venezuela, y en casi todo el mundo, el lujo en turismo ya no se entiende como alojarse en un hotel cinco estrellas con habitaciones con piso de mármol y lámparas de arañas hechas en cristal. Hoy el lujo en el sector turístico es exclusividad, lo que es diferente. Es un trato personalizado, adaptado a los deseos del turista, una atención en extremo detallista y dirigida que, generalmente, se desarrolla en lugares in-

hospitos y maravillosos. Pablo Pries, el famoso Inspector de Hoteles de Suramérica que trabaja para la editorial británica Conde Nast Johansens, declaró a la revista *Cromos*:

Creo que existe el lujo tradicional, así como existen los hoteles de tradición, y existe ese nuevo lujo que es más democrático, donde la persona quiere experimentar. En un lenguaje muy popular, no quiere ser un número de habitación, quiere ser llamado por su nombre (...) Lujo es vivir la experiencia del lugar que a ti te gusta de la mejor manera posible (Pries, 2011).

En este concepto de Pries caben perfectamente Los Roques, Canaima, Autana, el Caura, la península de Paria, Morrocoy, Mochima y Margarita, donde se ubica un puñado de posadas VIP que entran en nuevas categorizaciones de hospedajes para el turista que desea una atención más personalizada.

En el caso de Los Roques, cuya belleza es ya un lujo, hay al menos una docena de posadas que prestan servicios para los turistas más exigentes. Acquamarina Rasqui Island Chalet, por ejemplo, es el sueño de descanso que toda persona pueda tener: un chalet anclado en uno de los cayos de Los Roques, con capacidad para una familia o un grupo de amigos de diez personas. Acquamarina es el único hospedaje que hay en el pequeño cayo de Rasqui, funciona con energía solar y eólica con respaldo de generadores eléctricos, planta desalinizadora privada con una gran reserva de agua dulce. Adicionalmente, tiene todas las comodidades de una posada, pero solo las necesarias para una estadía al mejor estilo de un naufrago casual. Ahora bien, si el estilo del turista que va hacia Los Roques es más bien el de un navegante, el portal [topsailingcharter.com](http://topsailingcharter.com) tiene varias opciones en veleros o catamaranes para navegar durante siete días la hermosa isla. El costo oscila entre 4.000 y 5.700 euros, según la capacidad de la nave; si cuenta con suerte es posible que encuentre descuentos según el día que reserve en la página. El costo menor es el de un catamarán de cinco cabinas con capacidad máxima de diez personas, cuyo alquiler incluye una visita a la cueva de Los Sábalo: un increíble rincón natural al noroeste del Gran Roque al que solo se puede acceder en barco o velero y que se ha convertido en parada obligada para los expertos en buceo de todo el mundo.

Otra aventura de viaje náutico en Los Roques que ofrece esta empresa es una parada en Caranero, donde hay famosas rancherías pesqueras dedicadas sobre todo a la langosta y el tiburón, y se permite la pesca deportiva de especies como el pez ratón y el macabí. Hay una parada en Cayo de Agua para disfrutar la vida junto a uno de los mayores criaderos de tortugas marinas del mundo. El paquete que ofrece [topsailingcharter.com](http://topsailingcharter.com) incluye la travesía hasta Boca de Cote, una



**Tapuy Lodge**

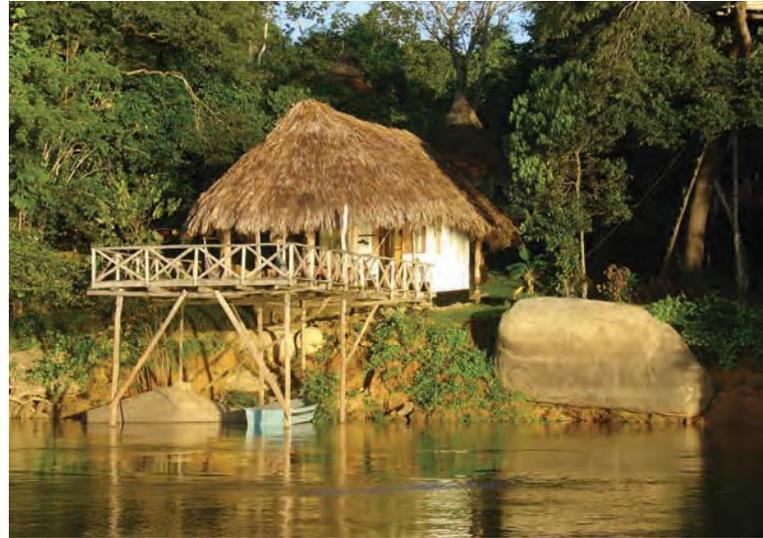
de las islas de Los Roques que los amantes del submarinismo conocen como «la joya del Caribe», por su inigualable riqueza de fondos marinos, su biodiversidad natural y su alto grado de conservación. Desde esta pequeña isla, los tripulantes y turistas podrán observar las terrazas de coral. Sin duda, este es uno de los programas más exclusivos que ofrecen a turistas nacionales y extranjeros.

Si el turista desea, más que soledad, un *shot* de aventura en otros parajes venezolanos, lo puede encontrar de la mano de una de las más conocidas cadenas de posadas y hoteles de lujo en el país: CasaTropical, operadora turística de Orinoquia Lodge, Tapuy Lodge, Caura Lodge y Tortuga Lodge. Carlos Alberto Cantone, gerente de Ventas y Desarrollo, cuenta que la serie de Lodge en el Parque Nacional Canaima está destinada a

... un turista apasionado y enamorado de nuestro país, dispuesto a vivir una experiencia inolvidable en cualquiera de nuestras excursiones, bajo nuestro característico estándar de calidad. Son personas que quisieran dedicarse a pasar unos días en sana paz con la naturaleza, conectados con el entorno que rodea nuestros destinos. Son turistas que definitivamente están motivados a vivir la experiencia de recorrer Venezuela y disfrutar de sus maravillas naturales.

Caura Lodge es una churuata acogedora construida a orillas del río Caura. El turista puede pescar en sus refrescantes aguas y ducharse en el Salto Pará, estar en contacto directo con la naturaleza, dormir arrullado por el sonido del río y los bichitos. Es un hospedaje para los amantes de la aventura y lo natural, un lujo especialmente diseñado para este tipo de turista, por cuanto solo de 6:30 de la tarde a 10:00 de la noche hay electricidad. Se recomienda el uso de linternas, cremas antimosquitos, sombreros, pantalones largos, zapatos todo terreno y disposición a disfrutar de la selva adentro. Dice Cantone:

Queremos llegar a ser la marca líder y referencia nacional en hotelería rural. Nuestro objetivo es ofrecerles a nuestros clientes alojamiento en lugares exclusivos, un servicio de excelente nivel y hacerlo sentir como en



**Caura Lodge**

casa; de forma tal que al culminar su estadía, dentro de nuestros establecimientos, se sientan verdaderamente a gusto.

Dos de las posadas de CasaTropical forman parte de la Asociación Civil Circuito de la Excelencia, una asociación civil sin fines de lucro creada únicamente para estandarizar una forma de hacer turismo de calidad en Venezuela. Su presidente, Daniel Vocino, resalta que Venezuela cuenta con posadas espectaculares, con una pequeña infraestructura, pero con servicios de primera. Sin embargo, dice Vocino, es necesario desarrollar todos los destinos turísticos, como Canaima, pero también las lomas de Cubiro y Sanare en el estado Lara. «Pienso que no se les da la importancia que tienen a muchas zonas del país; tenemos demasiado potencial en Venezuela».

El esfuerzo para ofrecer un buen servicio en Venezuela debería ser premiado. Los cargos que pesan sobre posadas y hoteles van desde conseguir un simple jabón para los baños hasta resguardar la seguridad personal de los huéspedes. El gerente de Ventas y Desarrollo de CasaTropical comenta que las fallas eléctricas perjudican la operatividad de los hoteles y campamentos en las zonas rurales, ocasionan daños en los equipos eléctricos y les hacen incurrir en gastos extras fuera de presupuesto.

También hay fallas de agua que comprometen la operatividad de nuestros hoteles y perjudican a los huéspedes. La escasez de alimentos deriva en fallas al momento de proponer un menú de altura; la inseguridad limita el alcance de ciertos destinos remotos que ofrecemos, pues los pasajeros no confían en el resguardo de su integridad física; los repuestos de vehículos están escasos y costosos, e incrementan los precios de los traslados. Son costos que nos llevan a manejar tarifas variables e inestables, y por ende una cotización de cortos periodos.

Además, las dificultades para reservar boletos aéreos para los destinos que así lo ameriten, como Puerto Ayacucho, Carúpano, Margarita o Táchira, constituyen una piedra de tranca para que las posadas de lujo puedan ofrecer un servicio exclusivo. Aunque cuentan con paquetes y servicios de altu-

ra, el simple hecho de no contar con una boletería nacional tumba las expectativas tanto del posadero como del turista.

Solo hasta mayo de 2014 el incremento en las tarifas de las posadas de CasaTropical fue de 25 por ciento y para octubre se calcula otro aumento para justificar los costos del cuarto trimestre del año. Pese a los aumentos en los paquetes, esta cadena no ha podido cumplir las expectativas de publicidad, porque los costos superan lo que podrían cubrir, más aún cuando el retorno de sus inversiones es tasado a mediano y largo plazo, explica Cantone. Los aumentos de las tarifas son, especialmente, para sopesar los gastos directos de las posadas; la publicidad y el mercadeo serían para ellos un lujo. «Las ampliaciones y remodelaciones de los establecimientos están atrasadas por la escasez de insumos y materiales, aunada a los altos costos de los pocos que pueden encontrarse en el mercado», señala Cantone.

Las ganancias de las posadas pertenecientes al Circuito de la Excelencia no superan el treinta por ciento, que muchas veces es redirigido hacia los hospedajes, puesto que la mayoría de estos alojamientos son atendidos por sus propios dueños, asegura Daniel Vocino, presidente de la asociación. «Cada posada tiene su plan de negocios, que le permite verificar y actualizar sus precios, pero tampoco lo pueden subir tanto porque si no el turista no va; se mantiene en un margen de ganancias no muy superior pero tampoco muy por debajo».

Vocino comenta, sin embargo, que la caída en la oferta de boletos internacionales ha tenido un buen impacto en el turismo nacional. «Es lamentable decir que, gracias a que el

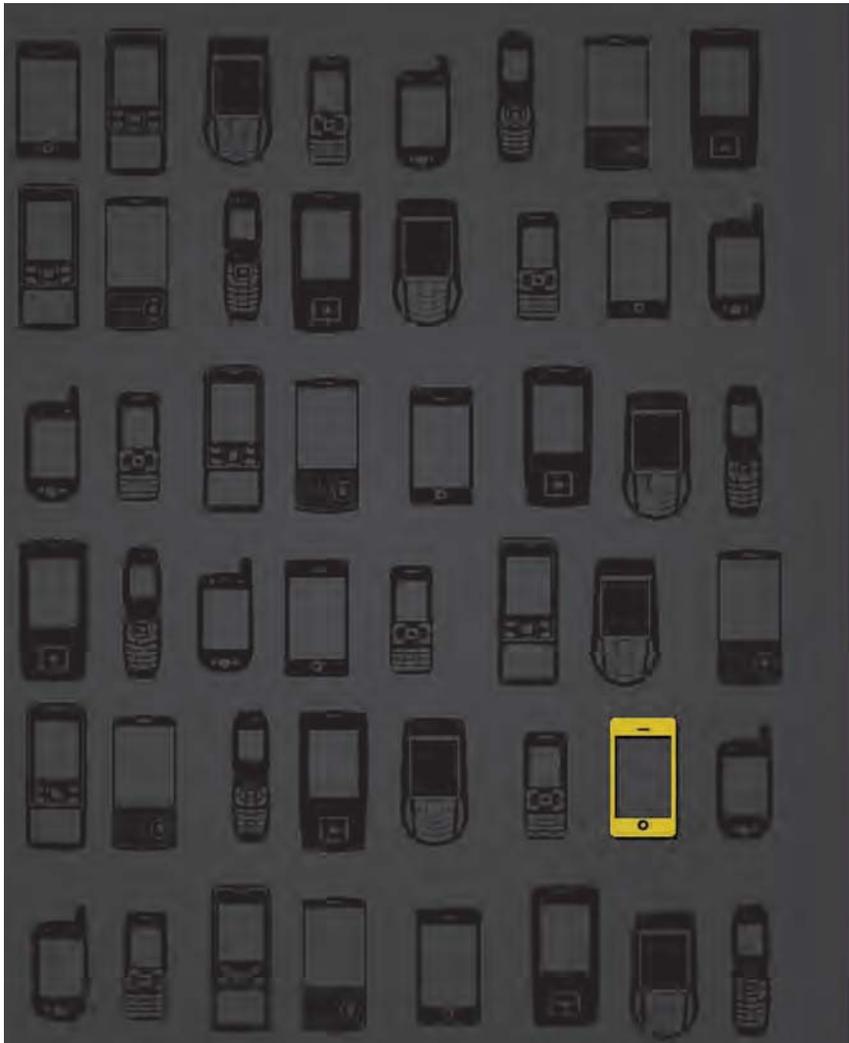
venezolano no tiene opción de viajar al exterior, los hoteles y posadas nacionales están incrementando su porcentaje de ocupación». Según Reyna, directivo de Villas Playa de Uva:

Es muy cierto que trabajar en Venezuela es luchar contra la marea. Los aeropuertos están cerrados, hay escasez de alimentos, las carreteras están malas. Pero hacemos todo lo que esté a nuestro alcance para mantener un estándar de precios asequibles y seguir prestando un excelente servicio. Tratamos de organizar toda la logística desde Caracas y Carúpano para que a nuestros huéspedes no les falte nada; incluso trasladamos hasta allá una planta eléctrica para cuando se vaya la luz. Si no tenemos harina, compramos en Caracas y la llevamos. Es decir, trabajamos 24 horas al día para satisfacer a nuestros clientes.

Vocino comenta que la misión de su organización es precisamente prestar el mayor apoyo posible para estandarizar los servicios y crear una red entre las posadas VIP, con el propósito de asegurar un turismo exclusivo. Las 23 posadas del circuito tienen un encanto particular, cada una tiene su historia, tienen detalles. En el Circuito de la Excelencia no se habla de lujos, sino de pasión por los detalles y calidad en la prestación de servicios, pese a las dificultades. ■

#### REFERENCIA

Pries, P. (2011): «El experto del lujo», *Cromos*. <http://www.cromos.com.co/personajes/actualidad/articulo-141892-el-experto-del-lujo>. Consultado el 20 de enero de 2015.



## Entre miles de marcas, tu trabajo va a destacar

Porque con la Maestría en Mercadeo del IESA, vas a empezar a hacer las cosas como nunca antes.

Recibe las herramientas que necesitas para destacarte y llegar a nuevos niveles en tu carrera.

Descubre más de la Maestría en Mercadeo en [www.iesa.edu.ve/postgrados](http://www.iesa.edu.ve/postgrados) o consúltanos a través de [tufuturo@iesa.edu.ve](mailto:tufuturo@iesa.edu.ve)

Tlf: 555.4371 / 555.4354

Twitter: @maestriasiesa



GERENCIA Y LIDERAZGO RESPONSABLE



Única escuela de negocios en Venezuela acreditada internacionalmente