

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

**GERENCIA ESTRATEGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
ACTIVIDAD TURISTICA DENTRO DEL MARCO DEL DESARROLLO
SUSTENTABLE**

Caso: Ministerio de Turismo del Estado Apure

Requisito parcial para optar al título de Magíster Scientiarum

**Autora: Norellys Solano
Tutor: Msc. Marcos Flores**

San Fernando de Apure, Abril 2017

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS	vi
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. El problema	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Objetivos de la investigación	8
1.2.1. Objetivo general	8
1.2.2. Objetivos específicos	8
1.3. Justificación	9
1.4. Alcances y limitaciones	11
Capítulo II. Marco teórico Referencia	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Enfoques teóricos que sustentan la investigación	14
2.2.1.1. Teoría Neoclásica de la Administración	15
2.2.1.2. Teoría del Desarrollo sustentable	16
2.2.1.3. Teoría del Desarrollo Endogeno	18
2.2.1.4. Teoría situacional	19
2.2.1.5. Enfoque Estratégico	20
2.3. Bases conceptuales	22
2.3.1. Turismo	22
2.3.1.1. Importancia del turismo	24

2.3.1.2. El turismo como factor socioeconómico	25
2.3.1.3. Turismo sustentable	27
2.3.1.4. Tipos de turismo	31
2.3.1.5. Servicios turísticos	34
2.3.2. Potencial turístico del Estado Apure	36
2.3.3. Gerencia Estratégica	38
2.3.4. Planificación estratégica	39
2.3.4.1. Importancia de la planificación estratégica	40
2.4. Reseña de la institución	41
2.5. Bases legales	42
2.6. Cuadro operacionalización de variables	45
Capítulo III. Metodología	46
3.1. Enfoque epistemológico	46
3.2. Modalidad de la investigación	46
3.3. Diseño de la investigación	47
3.4. Población y muestra	47
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	48
3.6. Validez y confiabilidad	49
3.7. Técnicas de análisis de datos	50
3.8. Procedimientos metodológicos	51
Capítulo IV. Presentación y análisis de Resultados	52
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	60
Capítulo VI. Propuesta: GERENCIA ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL MINISTERIO DE TURISMO ESTADO APURE DENTRO DEL MARCO DEL DESARROLLO SUSTENTABLE.	62
REFERENCIAS	72
ANEXOS	75

LISTA DE CUADROS

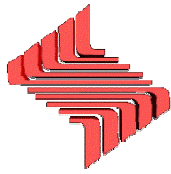
1	Operacionalización de variables	45
2	Población	48
3	Infraestructura	52
4	Servicios locales	54
5	Estrategias económica	55
6	Estrategias socioculturales	57
7	Estrategia ambientales	58
8	Formulación de estrategias	67
9	Ejecución de estrategias	69
10	Evaluación de estrategias	71

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de gerencia estratégica	66
--	----

LIISTA DE GRAFICOS

3	Infraestructura	53
4	Servicios locales	54
5	Estrategias económica	55
6	Estrategias socioculturales	57
7	Estrategia ambientales	59



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO REGIONAL
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

**GERENCIA ESTRATEGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
ACTIVIDAD TURISTICA DENTRO DEL MARCO DEL DESARROLLO
SUSTENTABLE**

**Autora: Norelys Solano
Tutor: Msc. Marcos Flores
Fecha: Abril 2017**

RESUMEN

El Turismo como industria, es un fenómeno que ha venido adquiriendo una presencia creciente en la dinámica económica internacional, nacional y local. Para muchas naciones y regiones del mundo constituye una de sus actividades fundamentales, generadoras de ingreso, empleo y desarrollo. De ahí, la importancia de fortalecer la actividad turística. En este sentido, se propone la gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística en el Instituto de turismo Estado Apure dentro del marco del desarrollo sustentable, la misma esta fundamentada en las teorías del desarrollo Sustentable, desarrollo Endógeno, teoría Neoclásica, Situacional y Enfoque Estratégico, así como, en turismo como actividad, gerencia estratégica, planificaciones estratégica. Metodológicamente, se enmarco en un tipo de investigación de campo, tipo proyecto factible, con una población objeto de estudio conformada por 5 funcionarios del instituto de Turismo La técnica empleada fue la encuesta, expresada en un cuestionario contentivo de 23 ítems, la confiabilidad se determino a través de Kuder Richardson, resultando un indicador de 76%. Como conclusión se obtuvo: se evidenció que no están dadas las condiciones para el desarrollo del turismo en el Estado, es necesario la construcción de hoteles y posadas turísticas, los campamentos son insuficiente, se deben mejorar las vías de comunicación y la construcción de módulos información turística. Asimismo, opinaron que existen políticas de financiamiento para el turismo, pero no se aplican estrategias de promoción, ellos consideran que el turismo genera ingreso al Estado y beneficia a la comunidad anfitriona, no obstante no tiene planes y proyectos de desarrollo.

Descriptores: Turismo, gerencia estratégica, servicios turísticos

INTRODUCCION

El turismo, como actividad de interés nacional se refuerza con la Ley Orgánica de Turismo (LOT 2012) que señala en su Artículo 1 que su objeto es “desarrollar, promover, organizar y regular la actividad turística y Sistema Turístico Nacional, como factores estratégicos para el desarrollo socio-productivo y sustentable del país, haciendo especial énfasis en el turismo como sector de inclusión social”. En tal sentido, debe orientarse el turismo como una actividad económica e inminentemente social, pero también vinculada al medioambiente, caracteriza por los desplazamientos voluntarios y temporales de las personas fuera de su lugar de residencia habitual, por cualquier motivo y por un periodo de tiempo menor a un año, considerada como factor de desarrollo de la comunidad anfitriona y generadora de bienestar social.

En este contexto la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014) define el turismo sostenible como aquel que: “atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones de destinos, al mismo tiempo que protege y garantiza la actividad de cara al futuro”.(p.3) De esta forma esta haciendo referencia a la conservación de los recursos naturales históricos y culturales, a la necesidad de una adecuada planificación y gestión de la actividad, por parte de los gobiernos y de todos los sectores involucrados en el quehacer turístico. De ahí, la importancia de proponer la gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística dentro del marco del desarrollo sustentable, en el Instituto de Turismo regional con el fin de desarrollar esta actividad de una forma estratégica generando beneficios al Estado Apure.

Por tanto, esta investigación está enmarcada metodológicamente en un enfoque cuantitativo, modalidad proyecto factible, desarrollada bajo la normativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora (UNELLEZ), ubicada en la línea de investigación del área Ciencias

Económicas y Sociales, línea Gerencia pública. La misma se encuentra estructurada en seis capítulos:

Capítulo I, se plantea el problema de investigación, sus objetivos, la justificación, alcances y limitaciones.

Capítulo II, se presentan los Antecedentes de la investigación, la Reseña histórica de la empresa, las bases teóricas, conceptuales y bases legales, además del cuadro de operacionalización de variables.

Capítulo III, está la metodología, aquí se señala el enfoque epistemológico. el diseño de la investigación, población y muestra, las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de los instrumentos, confiabilidad, fases de la investigación, técnica de análisis de datos y procedimientos metodológicos.

Capítulo IV, presentación y análisis de resultados. Cuadros estadísticos y gráficos de barra

Capitulo V conclusiones y recomendaciones

Capítulo VI, la propuesta sobre la gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística dentro del marco del desarrollo sustentable, en el **Instituto** de Turismo regional., la cual esta estructurada de la siguiente manera: presentación, objetivos de la propuesta, fundamentación teórica y legal, factibilidad y desarrollo de los lineamientos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El turismo, es un fenómeno complejo, multi-dimensional y de abordaje multidisciplinario, el mismo implica un conjunto de variables económicas, sociales, ambientales y tecnológicas relacionadas y condicionadas por el contexto cambiante, el cual en las últimas décadas se ha mencionado muy seguido como la oportunidad que representa el turismo para el desarrollo económico, social y cultura de un país. Hoy en un escenario como el actual caracterizado por la globalización de la producción, de los intercambios virtuales, el aumento de las actividades de servicios y en la cual la demanda de turismo esta sujeta a cambios por influencias externas impredecibles, surge la actividad turística como eje del desarrollo sustentable manteniendo ecológicamente el ambiente y respetando la autenticidad sociocultural de los residentes.

De manera que, el turismo, es una actividad de ocio, que implica un movimiento o desplazamiento de las personas que trae consigo una interacción entre el sujeto y el medio ambiente, igualmente contacto entre los visitantes, y los residentes del país visitado, aunque de forma temporal, en el cual se define destinos turísticos, donde juega un papel primordial el espacio geográfico. Entendiéndose por turismo, según la Organización Mundial del Turismo (O.M.T.) citada por Cáceres (2012) como:

Un espacio físico en el que el visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en el día. Tiene unos límites físicos y administrativos que definen su gestión, imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado. Los destinos () incorporan a diversos grupos entre los que se encuentra a menudo la comunidad anfitriona y pueden establecer lazos y redes entre sí para constituir destinos mayores (p.12)

De acuerdo a lo aquí planteado, la OMT, señala al turismo, como un lugar importante, un territorio, donde se incluyan servicios, atracciones y recursos turísticos, en el cual el turista permanezca más tiempo durante su viaje y que el mismo se encuentre alejado de su sitio de origen, constituyendo éste su destino turístico, permitiéndole establecer lazos y redes con la comunidad anfitriona para la creación de destinos mayores.

En relación a las estadísticas sobre turismo a nivel mundial, de acuerdo a informe de la Organización de las Naciones Unidas (2014), las visitas de turistas internacionales crecieron un 4,6% a nivel mundial en la primera mitad del año 2014, y las Américas registraron el mayor crecimiento, con un incremento del 6%. Asimismo según datos más recientes de la Organización Mundial de Turismo (OMT) las cuatro subregiones que presentaron datos muy positivos fueron: América del Norte y con el impulso de México, Sudamérica y América Central tuvieron un crecimiento del 6% y en el Caribe aumentó un 5% las llegadas de turistas extranjeros,

Haciendo referencia, a América Latina, en informe reciente de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2011), los datos e indicadores obtenidos por esta comisión, indicaron que para la mayoría de los países del Caribe los indicadores de participación del consumo turístico receptor en el PIB son muy significativos. Las cifras de 2009, muestran que algunos alcanzan un 30%. Además, alrededor del 50% de las exportaciones de bienes y servicios de estas naciones corresponde a exportaciones relativas al turismo, resaltando que para ciertos países latinoamericanos el sector turístico juega un papel crucial.

En referencia, a la actividad turística en Venezuela, según Velandia (2015), "se cuenta con escasa tradición como país receptor de turistas, a pesar de su notable dotación de atracciones naturales y culturales, solamente Margarita y Mérida se desarrollaron como destinos receptores del turismo interno"(p.22) Asimismo, expone el autor, que el Instituto Nacional de Estadística, señala que la actividad hotelera y restaurantes, fue de menos del

2% del PIB para el año 2013. Con esto indica, que el turismo sustentable no esta bien desarrollado en el país.

Es de hacer notar, que el sector turismo, pudiese convertirse en una gran industria no solo como actividad económica y de generador de empleo, sino también como generador de divisas que hoy tanto se requiere en el país, de ahí, la necesidad de potenciar este sector, constituyendo un reto para el Estado, sin embargo, interpretando a García (2014) citado por Velandia (op.cit), los gobiernos se han ocupado poco del desarrollo de ésta importante industria, a pesar de que cuenta como país con bellezas y recursos, considerado como uno de los países con mayor biodiversidad y paisajes naturales, pero no hay incentivos, promoción, políticas de financiamiento efectivas y condiciones de parte del gobierno para su desarrollo. Cabe mencionar, que si ha habido aumento del turismo interno en el país, de acuerdo al presidente de la Cámara de Venezolana de la Industria Turística (CVIT-2016), el turismo interno en el país aumentó aproximadamente un 15% en esta temporada vacacional del 2016.

Cabe señalar, que Venezuela es un país con una favorable posición geográfica, tiene una variedad de paisajes, la riqueza de la flora y fauna, las manifestaciones artísticas y el privilegiado clima tropical del país, que debe ser aprovechado para el desarrollo sustentable del turismo, que permita alas personas visitantes disfrutar de cada región, especialmente las playas durante todo el año, siendo sitios ideales para practicar deportes acuáticos, para el esparcimiento y recreación de turistas, características que hacen atractivo este país para el turismo internacional e interno y particularmente los Llanos por su biodiversidad debe ser convertido en un potencial turistico.

Dentro de este planteamiento, es relevante incluir el papel de la Gerencia estratégica en el desarrollo de la actividad turística como un proceso que permite a una organización ser proactiva en vez de reactiva en la formulación de su futuro, describiéndose como un enfoque sistemático, centrado en la formulación de estrategias, basadas en las debilidades y

fortalezas internas de una organización, la determinación de las amenazas y oportunidades externas. Definiéndose según Peraza (2012), como, “la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos” (p.1) Es decir, es un proceso donde la organización planifica con claridad lo que desea lograr utilizando estrategias.

De manera que, la actividad turística requiere de estrategias que permitan manejarse en un ámbito competitivo que disminuyan la incertidumbre e incorporen la creatividad e innovación Al respecto González y Martínez (2014), señalan que, la gerencia estratégica “es la comprensión de la manera cómo las empresas alcanzan y mantienen su ventaja competitiva. (p.109) Es decir, como logran sus objetivos, metas y se mantienen en el mercado. La gerencia actualmente, enfrenta constantes desafíos, para lo cual debe ir actualizándose y perfeccionándose, introduciendo las innovaciones que surjan en este contexto para superar con éxitos los mismos.

En razón a ello, para toda organización pública o privada, es importante poner en práctica varias estrategias las cuales van a facilitar y a influir en un mejor desarrollo de la misma, puesto que, ellas van a permitir a la gerencia medir el grado de desenvolvimiento de la organización que dirigen, para así tomar decisiones que le hagan más fácil su trabajo, y a la vez motivar a todas las personas que laboran allí, a tener un mejor desempeño en la ejecución de sus actividades y una mayor productividad para la organización mejorando así la prestación del servicio y la atención al cliente.

En relación a la actividad turística en el Estado Apure, en este Estado se puede disfrutar de un paisaje llanero con extensas sabanas planas, cubiertas por gramíneas y bosques de galería, con medanales, morichales y grandes cursos de agua conformando junto a los valores culturales e históricos. Se pueden desarrollar actividades como: deportes acuáticos, pesca deportiva, turismo ecológico, social, religioso y cultural entre otros, En el se observa

paisajes naturales, faunas, floras presentando un gran atractivo turístico propicio para el desarrollo del turismo en el Estado.

Sobre este particular en el Estado Apure, a pesar de todos estos atractivos naturales, que podrían motivar a turistas tanto nacionales como internacionales, según Lemus y Rojas (2011) existe un escaso desarrollo de la actividad turística debido en parte a que la infraestructura de apoyo como vialidad, hoteles, transporte, restaurantes, posadas y servicios básicos es deficiente e insuficiente. Adicional a esto Solórzano (2012), según estudio evidenció a través de la encuesta, que no existen políticas en el Estado para el desarrollo del turismo sustentable, ni inversión privada solo inversión pública siendo ésta insuficiente, tampoco estrategias que promocionen, incentiven el turismo en el Estado ni planes que conlleven a un desarrollo turístico.

A manera de confirmar lo antes expuesto, se realizó una entrevista informal con un representante del Instituto de turismo del Estado Apure, donde se corroboró que existe poca infraestructura adecuada para brindar una buena atención al visitante, poca inversión privada y estímulo al inversionista, las estrategias aplicadas son insuficientes sobre el turismo, tampoco, promoción de sitios de interés y de servicios turísticos, indicando que ,las consecuencias de esta situación es poco desarrollo del turismo en Estado porque falta una gerencia estratégica que dirija el desarrollo turístico, que promueva, estimule la inversión privada, ejecute proyectos de infraestructura, ponga en práctica la planificación estratégica.

Ante esta realidad, se planteó realizar esta investigación con el fin de proponer la Gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística en el Estado Apure, dentro del marco del desarrollo sustentable, que propicie y guíe el desarrollo turístico en el mismo.

Ante esta situación, se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las condiciones existentes en el Estado Apure para el desarrollo turístico en el marco del desarrollo sustentable?

¿Qué estrategias aplica la dirección del Ministerio turismo en el marco del desarrollo sustentable para el Estado Apure?

¿Qué propuesta de gerencia estratégica sería necesaria para el fortalecimiento de los servicios turísticos en el Instituto de turismo del Estado Apure dentro del marco del desarrollo sustentable?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer la gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística en el Instituto de turismo Estado Apure dentro del marco del desarrollo sustentable.

Objetivos específicos

- Diagnosticar las condiciones existentes en el Estado Apure para el desarrollo de la actividad turística dentro del marco del desarrollo sustentable
- Identificar las estrategias aplicadas por la dirección del Instituto turismo en el marco del desarrollo sustentable para el Estado Apure
- Diseñar la gerencia estratégica para el fortalecimiento de las actividades turísticas en el Instituto de Turismo Estado Apure dentro del marco del desarrollo sustentable

Justificación de la investigación

El Turismo, en todos los casos es una alternativa de desarrollo económico y social que se enmarca en la concepción de desarrollo sustentable, donde interactúan criterios medioambientales, socioculturales y económicos. Al respecto explica, Orgáz (2010) citado por Sepúlveda (2012), una de las finalidades del desarrollo turístico, “es mejorar la calidad de vida de la población local de los residente que viven y trabajan en destino turístico, así como, mantener la calidad del medio ambiente natural y cultural del cual dependen la población y los turistas, además mantener un negocio turístico rentable y sustentable” (p.11)

Es oportuno señalar, que la actividad turística, es la tendencia natural del ser humano a cambiar de sitio para beneficiarse de las bondades de otros lugares distintos de aquel donde usualmente vive, con el fin de descansar en ambiente agradable, de conocer y hacer uso del esparcimiento y recreación. Es una actividad, que depende del compromiso político, conciencia turística, promoción, publicidad, crecimiento económico, infraestructura, de buenos servicios turísticos, acceso y seguridad para las personas. De ahí, la necesidad de la evaluación e implementación de acciones que fortalezcan los servicios turísticos en el Estado.

En definitiva, el Turismo, es uno de los pocos sectores que abarcan una gama completa de actividades económicas y sociales, y es un motor de capital y de empleo esencial en el mundo en desarrollo. En su entorno, se desempeñan desde guías turísticas hasta chefs de renombre internacional, artistas, artesanos y artesanas, gran parte de la aviación y el transporte tanto mundial como nacional, las industrias del entretenimiento y juegos, entre muchas otras, generando toda una industria del turismo que beneficia tanto a individuos como a la sociedad en general.

Por lo antes expuesto, esta investigación se justifica desde el punto de vista: teórico, institucional y social. Desde la perspectiva teórica, por el

cumulo de información sobre turismo, gerencia estratégica y planificación estratégica, el cual servirá de referencia para otros investigadores y estudiantes interesados en el estudio turístico. En relación a su aporte institucional, cabe señalar que es significativo para el Instituto de turismo como institución relacionada directamente con el manejo del área turística como órgano rector de turismo en el Estado, puesto que, contribuiría a fomentar, desarrollar y promocionar el turismo, brindando un mejor servicio en infraestructura y mejoramiento de vías, a través, de la aplicación de estrategias y acciones en diferentes aspectos relacionados con este sector.

Asimismo, desde el punto de vista social, contribuye a mejorar la calidad del servicio y la atención al turista, además, con su desarrollo se incrementa el empleo y en general produce un mayor bienestar a la población, calidad de vida, considerando las generaciones futuras, siendo el turismo en cuanto práctica social, un derecho de todos, como el derecho a la recreación y al trabajo, una actividad de placer, descanso, recreo y diversión que al ejercerla produce beneficios económicos sociales y culturales a la sociedad, de manera, que si hay buenos servicios turístico esto atrae la atención de los ciudadanos y ven el Estado como una opción para viajar.

Desde el punto de vista metodológico, debido al uso de técnicas e instrumentos como la encuesta y el cuestionario que pueden servir de modelo para otros estudios similares y su posterior aplicación. En relación a las líneas de investigación de la UNELLEZ, esta investigación se enmarca en en el área Ciencias Económicas y Sociales, línea Gerencia pública. Por considerarse de un tema relacionado con una institución pública, el Instituto de turismo del Estado Apure.

Alcance y limitaciones

Alcance

La presente investigación esta dirigida a proponer la gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística en el Instituto de turismo Estado Apure dentro del marco del desarrollo sustentable, la cual abarcará a todo su personal, y se propones estrategias que permitan implementar mejores condiciones y servicios en el área de turismo en el Estado. Ello generaría una cultura de turismo, mayor bienestar y calidad de vida a la población, así como, mejor atención a los turistas.

Limitaciones

Entre las limitaciones se cuenta, disponibilidad de tiempo del personal para dar información, así como, subjetividad al momento de responder el instrumento de recolección de datos por parte de empleados del Instituto de Turismo del Estado Apure.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFRENCIAL

El marco teórico, está conformada por un conjunto de propuestas teóricas que estriban en fundamentar y explicar aspectos significativos del mismo, así como ubicar el tópico en un área específica del conocimiento al cual pertenece. Según Arias (2012), define el marco teórico, como, “es el producto de la revisión documental -bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (p.106) Es decir, es el soporte principal del estudio en él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar las teorías de la investigación y establecer sus interrelaciones.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de investigación, se refieren a los estudios previos realizados como: tesis de grado, trabajos de ascensos, artículos e informes científicos. Al respecto Arias (2012), expresa, “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplos para futuras investigaciones” (p.106). En este punto se revisaron varios trabajos y fueron seleccionados los siguientes:

A nivel internacional, Villafuerte (2012) realizó una investigación titulada: “Análisis del uso del espacio turístico en Guayaquil. Enfoque de su modelo de desarrollo turístico”. Para optar al título de Máster en Planificación, Gestión y Desarrollo del Turismo Sostenible. Cuyo objetivo fue, realizar un estudio del uso del espacio turístico en Guayaquil y de todos los factores y agentes que constituyen este espacio para a partir de ello llegar a una definición del modelo de desarrollo turístico local. Metodológicamente, se ubicó en una investigación descriptiva y de estudio de caso.

Como resultado del mismo, se concluye que Guayaquil tienen recursos y una ubicación privilegiada, una desarrollada infraestructura comunicacional y de transporte, un aeropuerto internacional que opera todo el año para todo los países, diversidad de oferta turística, demanda de turistas jóvenes, profesionales y de negocios, todo lo cual muestra el potencial a desarrollar. Se recomienda potenciar más el uso del río como recurso turístico por su valor histórico y paisajista. Se relaciona con este estudio por su aporte teórico sobre turismo, tipo de turismo, contribuyendo al desarrollo del marco teórico.

A nivel nacional, Guanipa (2015) presentó un estudio titulado: "Potencialidades turísticas de los recursos naturales en el municipio Petit, estado Falcón, Venezuela" Universidad del Zulia. Su objetivo fue, analizar las potencialidades turísticas de los recursos naturales en relación con las facilidades de accesibilidad y equipamiento como base para determinar lineamientos de gestión para un turismo rural sostenible en el Municipio Petit, Estado Falcón, Venezuela. El mismo consistió en un estudio descriptivo, de campo, técnica utilizada, la encuesta, instrumento, el cuestionario tipo Lickert, la población estuvo conformada por los miembros de los Consejos comunales, 69 en total.

Como conclusión del estudio, se determinó la necesidad urgente de mejorar la situación turística del área, mediante la corrección de las deficiencias en servicios de transporte, estaciones de servicio y en la vialidad. Respecto al índice de potencialidad turística atendiendo a categorías del factor recurso en relación con las de accesibilidad se determinó un valor de sesenta y nueve (69) en todo el municipio atendiendo a la escala propuesta por Leno y Cerro (1993). Su relación con esta investigación, reside en el marco teórico al cual se aporta información importante sobre turismo en Venezuela y metodológicamente, en cuanto al instrumento aplicado.

Asimismo, Solórzano (2012), “Gerencia estratégica para la optimización de los servicios turísticos en el Fondo de Turismo del Estado Apure” Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas, para optar al Título de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos: Su objetivo fue, proponer la gerencia estratégica para la optimización de los servicios turísticos en el Fondo de turismo del Estado Apure. Metodológicamente consistió en una investigación de campo, tipo proyecto factible, la población en estudio estuvo conformada por ocho (8) empleados y el director del Fondo, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 18 preguntas al personal y una entrevista al director.

Los resultados obtenidos fueron: se evidenció que en el Estado se carece de una infraestructura turística que haga posible el desarrollo del mismo, deficiencias en transporte y hoteles, también se comprobó a través de la encuesta que no existen políticas para el desarrollo del turismo, ni inversión privada solo inversión pública siendo esta insuficiente. Otra conclusión relevante, no se establecen estrategias que promuevan, incentiven el turismo en el Estado. Ante toda esta situación, recomienda entre otras fomentar la creación y mejoras de la infraestructura turística en el Estado: hotelera, restaurantes, parques de recreación, transporte y servicios de calidad. Generando aporte importante sobre turismo, tipos de turismo, gerencia estratégica, contribuyendo al desarrollo del marco teórico.

Bases teóricas

Teorías que sustentan la investigación

Desde el punto de vista de las teorías que sustentan esta investigación se apoya en la teoría Neoclásica de la Administración de Peter Drucker, teoría Situacional, teoría del Desarrollo sustentable y del Desarrollo Endógeno y Enfoque estratégico, por tratarse de una temática como el turismo. Estas teorías se detallan a continuación.

Teoría Neoclásica de la Administración. (Peter Drucker y otros 1954)

A pesar de que algunos autores la denominan escuela operacional, escuela del proceso administrativo o incluso enfoque universalista de la administración, se tomará en este trabajo la denominación de la teoría neoclásica, a fin de facilitar la consideración con la temática. Este enfoque consiste en identificar las funciones de los administradores (planear, organizar dirigir y controlar) y deducir de ella los principios fundamentales de la complicada práctica de la administración. Entre sus principales exponentes se tiene a Peter Drucker, Harold Koontz, William Newman, Ralph Daves, O'Donnel entre otros.

Ahora bien, las principales características de la teoría neoclásica de acuerdo a lo planteado por Chiavenato (2013), son: a) el hecho que pone énfasis en la práctica de la administración, b) enfoque ecléctico de la organización, c) equilibrio entre eficiencia y eficacia d) Administración por Objetivo, e) proceso administrativos f) énfasis en las funciones del administrador. Así, plantea que en todos los niveles de la organización, el trabajo del administrador consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos para alcanzar los objetivos y resultados de la organización.

La teoría neoclásica, incorpora otros conceptos teóricos que se considera de importancia como son: la organización informal, la dinámica de grupos, la comunicación interpersonal, el liderazgo y la apertura hacia una dirección democrática o participativa, Este enfoque, es la actualización de la teoría clásica adaptada a la dimensión de los problemas administrativos del momento, según el tamaño y características de la organización de hoy, ubicándose dentro de un eclecticismo que aprovecha las contribuciones de las demás teorías.

En este enfoque cada organización es considerada, al mismo tiempo, desde el punto de vista de la eficiencia y de la eficacia, la eficiencia es la medida en que se utilizan los recursos disponible, es una relación costo-

beneficio y de insumo-producto. La eficacia mide que tan bien se alcanzan los resultados. Mide el éxito de la organización en la consecución de sus objetivos, se refiere a la capacidad para satisfacer una necesidad de la sociedad por medio de la oferta de bienes o servicios. En este sentido, existe una relación entre este enfoque y la investigación en virtud de que uno de los principales indicadores lo constituyen la eficiencia y eficacia en la gerencia, los cuales se lograrían con la aplicación de la gerencia estratégica en el mejoramiento de las actividades turísticas.

Teoría del desarrollo sustentable (Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio ambiente, 1972)

El Desarrollo Sustentable, tiene sus orígenes en el año 1972, en la publicación del Informe al Club de Roma, los Límites del Crecimiento: Un Informe del Proyecto del Club de Roma, sobre el predicamento de la humanidad, el cual señalaba la existencia de límites físicos al crecimiento, debido al agotamiento previsible de los recursos naturales y a la incapacidad global de asimilación de los residuos del planeta

En este sentido, Rivero (2014), expone que a través del informe elaborado en 1987 por la Comisión Brundtland, se definió el Desarrollo Sustentable, como “aquel que provee las necesidades de la generación actual, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para solventar sus propias necesidades” (p. 1). En virtud de ello, se deducen dos conceptos básicos: atención a necesidades y equidad transgeneracional. Es decir, que la generación actual no comprometa, ni maltrate el medio ambiente, como para impedir que las próximas generaciones puedan hacer lo mismo y que las futuras generaciones tengan la misma opción.

En este orden de ideas, la Cumbre de la Tierra (1992), realizada en Río de Janeiro por 178 países, concordaron en un conjunto de principios, denominado Carta de la Tierra, los cuales habrían de ser respetados por los gobiernos y la población, y se adoptó un programa de acciones para

promover la sustentabilidad, el cual se denominó Agenda 21, en la cual se creó la Comisión para el Desarrollo Sustentable, en la misma declara que este desarrollo," tiene como punto central la gente, en el sentido de que su principal objetivo, es el mejoramiento de la calidad de vida del hombre, y está fundamentada en la conservación y la necesidad de respetar la capacidad de la naturaleza para el suministro de recursos y servicios para el mantenimiento de la vida" (p.3)

La Teoría del desarrollo sustentable esta fundamentad en tres componentes que constituyen sus pilares básicos, según Rivero (op.cit), ellos son: componente económico, social y ambiental. El económico, señala que las sociedades se encaminen por sendas de crecimiento económico, que generen un verdadero aumento del ingreso y no apliquen políticas a corto plazo que conduzcan al empobrecimiento a largo plazo". El social referente a la equidad, que significa, asegurar que todas las personas tengan acceso a la educación y tengan la oportunidad de hacer contribuciones a la sociedad que sean productivas y justamente remuneradas, seguridad, derechos humanos y beneficios sociales, como alimentación, salud, educación, vivienda y oportunidades de autorrealización personal.

En relación al componente ambiental, se fundamenta en el mantenimiento de la integridad, y por tanto, de la productividad a largo plazo de los sistemas que mantienen la infraestructura ambiental, y por extensión, la vida en el planeta. La Sustentabilidad Ambiental, requiere el uso de los bienes ambientales de forma tal, que no disminuya la productividad de la naturaleza, ni la contribución general de los bienes y servicios ambientales al bienestar humano, proponiendo el consumo limitado de los recursos naturales, disminución de la contaminación atmosférica, del agua y residuos sólidos e instrumentación de políticas que aumente el capital natural. De manera, que la investigación se ubica en esta teoría debido a que la investigación sobre las actividades turísticas en el Ministerio de Turismo del Estado Apure, se enmarca en el desarrollo sustentable.

Teoría del desarrollo Endógeno (Vázquez, 1999)

El desarrollo Endógeno, según Fernández (2013), se refiere a, “ la capacidad de una comunidad local de utilizar el potencial de desarrollo y de liderar el proceso de cambio estructural,” (p.221) Significando con ello, la identidad cultural, social e histórica con su comunidad, ciudad o región del proceso de desarrollo económico el cual tiene características propias, convirtiéndose en un medio catalizador de la optimización de todos los recursos de infraestructura, capital, talento humano y capital social de una población para competir a escala internacional.

Por otra parte, expresa Fernández (op.cit) ,el desarrollo endógeno supone tres elementos esenciales: a) que la comunidad local dirija, ejecute y controle su proceso de desarrollo; b) que utilice todas las potencialidades existentes en el territorio; y c) que tenga por finalidad atender las necesidades de los ciudadanos de la comunidad local. Es decir, donde los actores locales sean los agentes movilizados de la estrategia de desarrollo endógeno, así como, las instituciones públicas locales, las asociaciones empresariales, los sindicatos, las organizaciones civiles, instituciones educativas y culturales, que sean ellos quienes planifican, orientan y ejecutan el desarrollo en función de comprometer los recursos existentes en su comunidad.

De manera, que manera de resumen se puede inferir, que el paradigma del Desarrollo Endógeno se fundamenta en la capacidad de los actores locales de definir y dirigir su modelo de desarrollo provocando la movilización de todo su potencial que incluye su capacidad emprendedora, su capacidad de ahorro, su capital humano y social, su potencial de innovación y riesgo. Nace generalmente en comunidades o regiones con iniciativas y con acumulación de capital que invierten en la propia región en actividades productivas que dominan, a las que añaden innovaciones y

tecnologías que comparten con el común de productores a través de intercambios y de relaciones sociales y culturales.

De modo, que considerando a la educación como eje fundamental del desarrollo endógeno y en la construcción de una estructura social incluyente, un nuevo modelo social, productivo, humanista y endógeno esencial para el desarrollo humano a través de la educación y la formación de y para el trabajo. Por tanto en este sentido su relación con esta investigación sobre, gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística en el Estado Apure, por tratarse de un estudio sobre el desarrollo local.

Teoría situacional de Paul Lawrence (1958)

El enfoque Situacional o teoría de la Contingencia destaca que la eficacia organizacional no se alcanza siguiendo un modelo organizacional único y exclusivo, sino que la estructura de una organización y su funcionamiento dependen de su interrelación con el ambiente externo. Las variables que mayor impacto producen en la organización son el ambiente y la tecnología, haciendo énfasis en que todo es relativo. De acuerdo, a Chiavenato (2013), se destacan entre sus autores: Tom Burns, Alfred Chandler, Argyris, Harold Koontz, Chiavenato Idalberto y Wehrich, quienes sostiene que el ambiente puede proporcionar recursos y oportunidades, pero también puede proporcionar limitaciones y amenazas, estos extremos ya forman parte de la estrategia organizacional.

Al respecto, Chiavenato (op.cit), expresa, la Teoría Situacional plantea, que hay una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para alcanzar eficazmente los objetivos de la organización. En esta relación funcional, las variables ambientales se consideran variables independientes en tanto que las técnicas administrativas se toman como variables dependientes. En este sentido, se infiere, que dicho enfoque busca un equilibrio entre ambos contextos, donde

la organización obtenga el mayor beneficio de sus circunstancias ambientales para garantizar su éxito como empresa.

Asimismo, Chiavenato (op.cit), expone que el enfoque situacional o de contingencia trata de la adaptación de la teoría administrativa al ambiente, es decir, todo es relativo, nada es absoluto y no existe una forma mejor, única y exclusiva de administrar u organizar, todo depende de las condiciones del contexto ambiental en el que la empresa vive y opera. Además, plantea el autor, las empresas exitosas son aquellas que aprenden a adaptarse a las demandas del ambiente, porque saben explotar las oportunidades y contrarrestar las amenazas que provienen del entorno. El aporte al tema en estudio de los servicios turísticos reside en su relación con el medio ambiente, con el entorno y la influencia de estas variables del entorno en la implementación de la actividad turística.

Enfoque estratégico

El enfoque estratégico, es un proceso de planeación participativa que permita alcanzar la ejecución de los planes, el mismo es definido por Hechavarria (2008), citado por Solórzano (2012) como:

Un estilo de la planificación que se diferencia de formas tradicionales porque: a) Reconoce que hay oponentes y conflictos; b) Concede mayor importancia a alcanzar la visión deseada que a la velocidad con que se alcance; c) Consideración multisectorial; d) Otorga importancia a buscar viabilidad en lo que se propone; e) Considera la realidad y presume que existe alto grado de incertidumbre.(p.4).

Características del Enfoque Estratégico

En relación a las características del enfoque estratégico, se sintetiza las mas destacadas de acuerdo a lo que establece Hechavarria (op.cit), citado por Solórzano (2012) ellas son desde varios punto de vista: del futuro, del entorno, de las estrategias, de la participación y gestión, en cuanto al futuro se identifica por: la planificación bajo premisas de turbulencia,

construye escenarios exploratorios, tendencias y desafíos, desarrolla actividades de proporción, demarca problemas y asume compromisos con el largo plazo. Haciendo referencia al entorno se tiene que, en este sentido: enfatiza la importancia de los factores externos, explora la complejidad de la realidad, actúa bajo la multidisciplinariedad e interinstitucionalidad, monitorea los factores críticos externos importantes de manera permanente y piensa y actúa bajo modelo centrado en el entorno.

Asimismo, continuando con las características, según el mencionado autor, las referentes a las estrategias son: define el objetivo a ser logrado, identifica el contexto interno y externo donde el objetivo será logrado, identifica los actores, factores y acciones para lograr los objetivos, define la secuencia de pasos para combinar actores, factores y acciones hacia el objetivo. La participación tiene que ver con: crear mecanismos para la participación de los talentos humanos de la organización de los usuarios, socios y beneficiarios, establecer una cultura de participación, establece el concepto de gestión social en los proyectos dirigidos al entorno y crea desafíos y premia la innovación colectiva.

En cuanto, a las características desde el punto de vista de la gestión, según Hechavarria (2008), citado por Solórzano (2012) se resume en lo siguiente: enfatiza en la construcción del proyecto institucional, así como, capacidad y credibilidad, crea y comparte una misión inspiradora, no cambia la cultura, crea la cultura del cambio, busca un nuevo comportamiento institucional, establece a la planificación, seguimiento y evaluación como un sistema evaluación como un sistema integrado; Toma decisiones colegiadas con la autoridad del argumento, estimula la continuación y apropiación colectiva del conocimiento. Este Enfoque sustenta la investigación por tratarse de la propuesta de gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística en el Instituto de turismo Estado Apure dentro del marco del desarrollo sustentable, donde se formularan estrategias.

Bases Conceptuales

Turismo

La palabra turismo, etimológicamente según Quintana (2012) se deriva de la palabra latina " tornus " que quiere decir vuelta o movimiento y la cual adoptaron los ingleses, franceses y españoles con ese sentido, aplicándola al " turismo". Por eso hoy cuando se ofrece un viaje turístico. o sea, un movimiento de personas que se trasladan o viajan por placer, se les invita a participar de un " tour " a determinado destino. El cual de acuerdo a la Organización mundial del turismo (2008), citado por Solórzano (2012), el "turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de personas a sitios distintos de sus usuales lugares de residencia, siendo el placer la motivación principal".(p.23)

El turismo como fenómeno social presenta al menos tres (3) características que le son propias, según Luzardo (2014): a) su desarrollo contemporáneo, b) su naturaleza diversa y c) su estructura compleja.(p.27) Su origen contemporáneo se asocia a la aparición y desarrollo del turismo como viaje organizado y más tarde como fenómeno de masas. El turismo, es un fenómeno de naturaleza diversa (social, económica, territorial), y entendido como conjunto de actividades económicas presenta varias singularidades que, en buena medida, obedecen al papel que juega el territorio, en el proceso de producción-consumo turístico.

El turismo social, es el que realiza una acción o conlleva al Estado, para un bien al público en función de proporcionar ventajas en aspectos económicos, sociales, culturales que a su vez surge en lugares donde se puede realizar dichas actividades. Para el Congreso Internacional según Sturzenegger, el Turismo se considera como: "un conjunto de relaciones las cuales se originan mediante la participación de la población, basándose económicamente en el conjunto de medidas para las cuales se hace posible y se facilita dicha participación."(p.2)

La actividad turística supone, además de la enorme movilización de recursos económicos, un beneficio adicional para el medio ambiente, la cultura y la eliminación de la pobreza, pues en general supone una actividad menos contaminante que otras y se ensambla a las culturas locales que se transforman en un atractivo para el turista. De manera que, el turismo sirve de punto de apoyo al florecimiento de la economía y a la expansión de las pequeñas y medianas empresas y, en las zonas rurales pobres, representa con frecuencia la única alternativa al declive de la agricultura de subsistencia.

Sintetizando lo expuesto por Barreto (2012), el fenómeno turístico se produce en una continuidad entre el núcleo emisor del turista (aquel lugar donde el turista vive), el desplazamiento de ese turista y el núcleo receptor (lugar donde el turista llega y permanece). En esta continuidad de acciones se producen una serie de relaciones entre el turista, sujeto principal de la acción y lo que se llama industria turística, que es el conjunto de servicios, infraestructura y facilidades o equipamientos que organizan comercialmente el sector.

Por tanto, esta actividad presenta como características: para el turista, el turismo es una actividad de placer, descanso, recreo, que requiere servicios y equipamientos. Para los prestadores de servicios turísticos el turismo es un negocio. Cuantos más servicios sean creados para mejorar la experiencia de vacaciones del turista, mayores serán los beneficios económicos de la actividad. De manera, que de forma muy simple y común, se dice que el turismo, es la tendencia natural del ser humano a cambiar de sitio para beneficiarse de las bondades de otros lugares distintos de aquel donde usualmente vive y descansar en ambiente agradable, para esparcimiento y recreación, es la afición de viajar por el gusto de recorrer el país u otros países.

Importancia del turismo

El turismo, es uno de los sectores de mayor dinamismo en la economía mundial y, en el último tiempo, se ha transformado en una actividad con un rol importante para el crecimiento económico de muchos países. La generación de divisas, el crecimiento económico, la creación de nuevos puestos de trabajo, y la redistribución del ingreso para corregir desequilibrios regionales, son algunos de los efectos más importantes del turismo y los viajes como actividad económica, presentándose de este modo con una considerable relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad económica.

En este sentido, se considera al turismo como un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas: es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera asimismo, un mercado de empleos diversificado con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía; crea una balanza de pagos favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

En consecuencia, el turismo aporta una contribución crucial a la balanza de pagos de los países más pobres, debido a, que puede desempeñar un papel fundamental en cuanto al mejoramiento del nivel de vida de las poblaciones desfavorecidas, reduciendo la pobreza. Produciendo efectos culturales y sociales en las comunidades receptoras son, por su generación de empleo, mejoramiento de los servicios de transporte, programas de formación y capacitación sobre turismo, es decir, produce en muchos aspectos notables y positivos cambios.

El turismo como factor socio-económico y cultural

El turismo, es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas como un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general y una mejor calidad de vida. El turismo, es una herramienta fundamental para la conservación de los sistemas naturales, contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades locales y genera un acercamiento de las comunidades.

Resumiendo lo planteado por la Organización de las Naciones Unidas (2013), el turismo aporta un conjunto de actividades generadoras de empleo en el propio sector y en los sectores conexos, de ingresos y divisas, creadoras de una corriente de oferta y demanda de diversos servicios, y productos, aporta divisas a la balanza de pagos, e incentiva la inversión. Desde el punto de vista social, el turismo es un intercambio social cuyo protagonista es el hombre, constituye muchas actividades que permiten al individuo interrelacionarse con el entorno universal, aprovechando el tiempo libre para incrementar su capacidad de conocimiento, cultura y satisfacer sus necesidades de recreación y descanso, así como, la realización plena del ser humano, la igualdad de los pueblos, el afianzamiento de las culturas y de los pueblos, contribuye con la educación y a la liberación del hombre, respetando su identidad y dignidad.

Desde el punto de vista social, el turismo opera sobre la comunidad receptora a dos niveles; uno macrosocial del que se derivan fuertes transformaciones sociales, culturales, económicas y el otro microsociales es más inmediato y afecta a las personas a través de mecanismos de interacción social con los turistas, y provoca cambios actitudinales en los residentes. Estos efectos sobre los residentes producen un cambio en la percepción que tienen los nativos sobre el fenómeno turístico en su zona,

aceptándolo como algo favorable para su comunidad en cuanto a su desarrollo. .

El turismo, es potencialmente una actividad capaz de impulsar la cohesión social y económica en un mundo desigual; una fuerza creativa de gran alcance que puede contribuir al enriquecimiento cultural mutuo, a la consolidación de la cultura de la paz y a la prosperidad de los pueblos. De manera, que esta actividad puede contribuir a la conservación socio-cultural, y por ende, ayudar a maximizar los beneficios para la conservación y para las comunidades locales. Algunos impactos positivos son el fortalecimiento de las comunidades, infraestructura desarrollada en su beneficio, preservación y transmisión de tradiciones culturales e históricas, el fomento del compromiso cívico y el orgullo local.

En definitiva, se puede apreciar que el turismo como fenómeno complejo, tiene su origen en gran medida en aspectos sociales pero con gran repercusión en los económicos, políticos, culturales y ambientales, por lo cual su influencia en la creación, modificación o destrucción de estructuras. Asimismo, el avance tecnológico en los medios de transporte, las modificaciones sociales que favorecen la existencia de tiempo libre y ocio, así como, las condiciones políticas que se traducen en acuerdos sobre la movilidad de las personas y del capital, han hecho que el turismo cobre relevancia mundial.

La contribución del sector turístico al crecimiento económico, la generación de empleos, el fomento de la capacidad nacional y la reducción de la pobreza según la Organización de las Naciones Unidas (2013), depende de los factores siguientes, resumiendo ellos son: a) integración del sector turístico en la economía nacional y con otros sectores, b) los ingresos provenientes del turismo se utilicen para el desarrollo de infraestructura y apoyo de empresas locales, c) las políticas y estrategias del gobierno para el fomento de las inversiones nacionales y extranjeras atiendan y favorezcan regiones en que viven y trabajan pobres y d) los esfuerzos nacionales para

que las actividades turísticas se realicen de forma sostenible y se ajusten a objetivos económicos, sociales y ambientales. También la contribución del turismo a la reducción de la pobreza depende del nivel de gastos directos que los turistas realizan o se ven alentados a realizar en un destino..

El turismo es una actividad que impacta de manera importante, el ámbito cultural, social y económico de un país. Esto es así porque produce efectos en la balanza de pagos, en las inversiones y en la construcción, en el mejoramiento de los medios de transporte e infraestructura vial, lo que a su vez repercute en la generación de empleos en distintos niveles de la sociedad y en definitiva, en el bienestar de sus miembros. El turismo, como señala Luzardo (2014), ha de ser ante todo una actividad generadora de ingresos para la sociedad y creadora de empleos dignos y de ser posible, calificados. No solo supone la rentabilidad privada, sino el aumento de los beneficios a la comunidad en general a manera de garantizar la eficacia económica.

Turismo sustentable

El turismo sustentable, fue definido por la OMT (1991), citada por Camacho (2012), a partir del concepto de desarrollo sostenible presentado en el Informe de Brundtland como:

El que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (p.45)

Según lo planteado en este concepto, el turismo sustentable se refiere a atender las necesidades actuales de las regiones y turistas fortaleciendo las necesidades futuras, percibiéndose como una vía para gestionar recursos

que atienda los requerimientos económicos, sociales, estéticos, culturales respetando los procesos ecológicos, la diversidad biológica de la región el ecosistema.

El desarrollo turístico sustentable para Luzardo (2014) “hace referencia directa un desarrollo que evite el deterioro y agotamiento de los recursos. Es una forma de turismo que se diseña intentando asegurar su permanencia a largo plazo, integrando la comunidad local en el desarrollo del proyecto turístico”. (p.22) El turismo es sustentable, porque es un compromiso con la gente del presente y del futuro, ya que el turismo es una actividad que propicia de manera integral la equidad social, el equilibrio ambiental, el crecimiento económico y el desarrollo humano, preservando la calidad de vida de las generaciones. Se construye de manera corresponsable en la propia comunidad, conservando sus valores históricos, culturales, socioeconómicos y ambientales.

En este sentido, el Programa de las Naciones para el Medio Ambiente (PNUMA) citado por Promexico (2014) definió el desarrollo sostenible como “el desarrollo que hace frente a las necesidades del presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades.” (p.2) Asimismo expone que, La Organización Mundial de Turismo (OMT) define el turismo sostenible como “un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen” (p.2) De modo que, el turismo sustentable es aquel cuya viabilidad en una determinada zona se pueda mantener por un período de tiempo indefinido sin reducir la capacidad de las comunidades locales de satisfacer plenamente sus necesidades, tanto de la generación presente como en las venideras,

De esta forma surge el turismo sustentable, como un importante factor para la conservación ecológica, buscando la participación comunitaria

y la participación activa del visitante, tratando de responder a los requerimientos de un creciente número de turistas nacionales e internacionales que buscan estar en contacto con los ecosistemas y las culturas locales. De ahí que, una adecuada planeación de turismo sustentable puede garantizar el desarrollo económico de cada región, aportando fuentes de empleo y mejor calidad de vida a los pobladores, mejor distribución de la riqueza y beneficios a todos los niveles sociales, además de la conservación y el uso sustentable de los recursos naturales.

Es oportuno señalar, que de acuerdo a la OMT, citada por Pro México (2014) los principios que definen el turismo sustentable son:

1. Los Recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
2. El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales.
3. La calidad ambiental se mantiene y mejora.
4. Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial y
5. Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.

El desarrollo turístico sustentable, interpretando lo expuesto por Camacho (2012), es un modelo de planeación turística, en el cual se observan tres ámbitos: el social, el económico y el ambiental, siendo este último el eje central del modelo, basado en detener el deterioro de los recursos ambientales. En este modelo deber ser responsabilidad de quienes desarrollan y conforman el sector turístico, esto es: el gubernamental (municipal, estatal y nacional), el privado y social (prestadores de servicios turísticos y comunidades anfitrionas) haciendo coparticipe al turista de la responsabilidad de cuidar de los recursos naturales que utiliza y del valor de

respetar las culturas y tradiciones de sus anfitriones, una vez que contrató el servicio turístico

La Conferencia Mundial de Turismo Sostenible realizada en Lazarote (España) en 1995, citada por Luzardo (2014) expresa que, “siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible”. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende con el fin de asegurar su durabilidad.

Desde el punto de vista de las dimensiones de desarrollo sustentable como son: económica, social y ambiental aplicada<s al desarrollo turístico, se pueden explicar de la siguiente manera según Luzardo (op.cit)

1. En lo económico: garantizar que el desarrollo sea económicamente eficiente, beneficie a todos los agentes de la región afectada y que los recursos sean gestionados de manera que se conserven para las generaciones futuras.
1. Desde la sostenibilidad ambiental se analiza el impacto del turismo en los recursos naturales, el valor de uso y no uso de estos recursos por el acceso irrestricto a ellos y la internalización de los costos en los servicios turísticos para su conservación incluyendo la inversión para evitar su deterioro. Manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. En lo sociocultural: respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia internacional. Apoyando el desarrollo efectivo de los habitantes de un país o de una localidad en términos de empleo, mejoramiento del acceso de la población a servicios de infraestructura básica, de salud, de educación, capacitación en términos de equidad, tanto social como de género, así como de conservación y enaltecimiento de la identidad cultural de los recursos

humanos, es decir el mejoramiento del bienestar material y psicológico de las poblaciones de las zonas que reciben turismo

Tipos de turismo

Los diferentes tipos de turismo según Aguirre y Velazco (2005), citado por Solórzano (2012) son: Turismo de masas, turismo cultural, turismo natural, turismo activo, turismo de negocios, turismo ecológico, turismo recreativo, turismo gastronómico, turismo social, turismo estudiantil, turismo nacional, internacional, turismo alternativo A continuación se detallan cada uno de ellos:

Turismo natural: incluye parques temáticos basados en atracciones turísticas de temas concretos, ecoturismo, agroturismo, ornitológico, rural. Se desarrolla en un medio natural, tratando siempre de realizar actividades recreativas sin deteriorar el entorno.

Turismo activo: Se realiza en espacios naturales, el turismo activo está estrechamente relacionado con el turismo rural y generalmente este tipo de actividades se realizan en un parque natural debido al interés ecológico que estos presentan. Incluye: deportes, aventura, espacial, religioso, turismo social

Turismo de masas: es aquel que se realiza masivamente por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico por lo que no es un tipo de turismo exclusivo. Es el más convencional, pasivo y estacional. Es normalmente menos exigente y especializado.

Turismo ecológico o ecoturismo: consiste en visitas a las áreas geográficas relativamente inalteradas, con la finalidad de disfrutar y apreciar sus atractivos naturales o culturales, por medio de un proceso que promueve la conservación.

Turismo cultural: se da cuando el atractivo que llama al turista es algún tipo de producción humana, una obra de arte o un conjunto de ellas, una tradición culinaria, una construcción o un conjunto arquitectónico de características muy peculiares, una ceremonia única en su género, una danza, entre otros.

Turismo recreativo: este no es otra cosa que el turismo convencional, es decir, los viajes que realiza la gente con fines de descanso, de orden médico, de recreación y esparcimiento, sin otros fines que despejarse del estrés cotidiano, descansar, conocer otros sitios, en fin, vacacional.

Turismo de negocios: se desarrolla entre empresas, negocios, reuniones, congresos, convenciones. Hace referencia a los viajes que empresarios, agentes comerciales, exportadores, importadores, negociantes, realizan a distintos destinos con el fin de contactar o ubicar productores de diversos bienes de consumo final para efectos de compra de los mismos o cotización de precios con el mismo objetivo.

Turismo gastronómico: es parte del turismo recreativo si se considera que los lugares donde se realicen ferias gastronómicas posean otros atractivos que capten el interés del turista para visitarlos y aprovechar la oportunidad para degustar las especialidades de la región donde se produzca este tipo de eventos.

Turismo social: esta es una modalidad más de carácter corresponsable entre el gobierno y los ciudadanos que no pueden gozar de privilegios por su misma situación de limitación económica, marginación, pobreza. El turismo social, se considera, como una actividad propia de la sociedad industrial, la cual genera una variedad de recursos y beneficios como fenómeno de la redistribución de la riqueza, ya que su desarrollo exige una determinada oferta de acuerdo a la realidad económica y social de la población.

Turismo estudiantil: es aquella modalidad en la cual el objetivo de cualquier viaje puede ser recreativo, ecológico, cultural, etc., con la particularidad de que el turista en cuestión es una persona que, independientemente de la edad, realiza cursos de cualquier nivel académico (universitario, postgrado, otro) y recibe promociones especiales de las agencias de viaje y demás prestadores de servicios en la materia, sólo por tener ese perfil de estudiante.

Turismo nacional: se puede definir sencillamente como el que realizan al punto de destino los ciudadanos que tienen la misma nacionalidad de éste, es decir, habitantes que viven en una ciudad y viajan a otra, independientemente de si ésta pertenece a la misma o a otra entidad federativa, es decir, dentro del mismo país

Turismo internacional: es el formado por ciudadanos de un país que visitan a otro independientemente de sus fines, en viajes recreativos, de negocios, culturales, de turismo alternativo y que se encuentran de paso, pero de conformidad con los requisitos marcados por la ley de la nación que visitan. Entre los factores que conforman el turismo están: los Recursos Turísticos, los Servicios generales y específicos, las vías de comunicación, la promoción organizada e institucional y el ambiente o clima turístico

Turismo alternativo: este tipo de turismo busca una alternativa más cultural y natural, más personal y auténtica, un "turismo alternativo", es definido por García (2007) citado por Solórzano (2012) como:

Son los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales. (p.23)

Este tipo de turismo, es una forma de disfrutar del tiempo libre. El contacto con la naturaleza, la paz del paisaje y lo rústico del terreno provocan que el visitante se ubique en otra perspectiva para comprender el mundo que los rodea y también para redescubrirse así mismo. Se ubica como una opción distinta al turismo convencional. Cabe destacar, que bajo el concepto de turismo alternativo, se incluye el turismo natural que busca un acercamiento con el medio ambiente, incluyendo el turismo de aventura y el ecoturismo.

Turismo religioso: según Sepúlveda (2012), “consiste en el traslado de un lugar a otro por la necesidad o motivos de fe por conocer una religión o culto” (p.24) Es un turismo recurrente al sitio en un periodo de tiempo menor y por tanto, resulta ser un turismo mas fiel al sitio de visita, aunque no excluye visitar otros sitios y monumentos, degustar la gastronomía y disfrutar otro tipo de diversión.

Servicios turísticos

La red de servicios turísticos, opera como una estructura organizada, permanente y especializada de servicios al turista, estos servicios son definidos por Martínez (2009) citado por Solórzano (2013) como:

Es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística. (p.1)

De manera, que el mismo tiene relación con el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y además, abarcan gamas variadas de motivaciones. En

este sentido, el servicio turístico esta directamente encargado de satisfacer la corriente turística, la cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero.

Por tanto, el servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores relacionados directamente con las actividades turísticas y con la calidad del servicio. Cabe destacar, que para la actividad turística, los servicios turísticos son primordiales, de ellos depende el éxito de los planes y programas turísticos en cada destino.

Asimismo, tienen la consideración de servicios turísticos según Martínez (op.cit),citado por Solórzano (op.cit) la prestación de: a) servicio de alojamiento, cuando se facilite alojamiento o estancia a los turistas con o sin prestación de servicios complementarios, b) servicio de restauración, cuando se proporciona comida para ser consumida en el mismo establecimiento o fuera, c) servicio de intermediación en la prestación de cualquier servicio turística susceptible a ser demandado por los turistas, d) servicio de información, cuando se facilite información a los turistas sobre los recursos turísticos y e) servicio de acogida de eventos, congresos, convenciones u otros.

Promoción turística

De acuerdo a Cruz (2008) citado por Solórzano (2013) la promoción turística, es una actitud integrada por un conjunto de acciones e instrumentos

que cumplen la función de favorecer los estímulos al surgimiento y desarrollo del desplazamiento turístico, así como, al crecimiento y mejora de las operaciones de la industria. El término, puede utilizarse para nombrar a las actividades que buscan dar a conocer o incrementar las ventas de algo. De ahí, que la promoción puede entonces crear nuevas necesidades en los individuos, para ello se debe difundir cierta información para provocar determinadas actitudes y promover acciones que beneficien a las personas involucradas.

La promoción turística debe proporcionar a los consumidores el conocimiento de los atractivos y de la infraestructura existente diferenciando el destino de la competencia, inspirando confianza y credibilidad además de influir en la elección del destino y en el proceso de compra, puesto, que nadie puede consumir lo que no conoce, por eso será necesario dar a conocer los atractivos y servicios turísticos al mayor número de personas que estén en posibilidades de usarlos, utilizando los medios más adecuados para hacer llegar la información en forma eficaz, de tal manera, que despierte el interés de los posibles turistas, para transformarlo en deseo y éste en una verdadera necesidad.

En estos últimos años, la promoción turística ha comenzado una nueva fase basada principalmente en la Web, fruto de la evolución natural promovida por el marketing y por las nuevas tecnologías de comunicación. La idea de promoción turística, por lo tanto, hace referencia a la difusión de un lugar como destino para los turistas. Es importante destacar que la llegada de visitantes a una ciudad o un país genera ingresos económicos para dicho lugar, por eso la importancia de la promoción turística.

Potencial turístico del Estado Apure

El estado Apure, es uno de los estados más emblemáticos de los llanos venezolanos y uno de los de mayor potencial turístico, rico en sabanas, morichales y bosques de galería que lo convierten en un espectáculo

irrepetible a nuestra vista. La actividad turística, del Estado se desarrolla dentro del extenso y exuberante llano lo que atrae la atención de muchos, por sus innumerables parques nacionales, monumentos, entre otros. según Lemus y Rojas (2011) uno de los principales atractivos del estado son los ríos, el río Apure que es el segundo río más grande de Venezuela. Otro río importante es el Meta, este alberga las aguas de la combinación de las tierras del Sur que se derivan de los llanos colombianos, el Sarare , Arauca y Capanaparo.

La actividad turística, se presenta con notoriedad según Lemus y Roja (op.cit) en tres municipios específicos del estado Apure: San Fernando de Apure, Biruaca y Pedro Camejo, los cuales cuentan con diversos recursos como atractivos paisajes llaneros, superficies planas cubiertos por gramíneas y bosques de galerías, como las del Cinaruco y el Capanaparo, resaltando también medanales y cursos fluviales que permiten el desarrollo de actividades típicas del turismo de aventura como el deporte acuático y la pesca deportiva,; por otra parte, en épocas de sequía se forman playas o balnearios conformando uno de los diversos atractivos naturales con que cuentan estos municipios llaneros, también el estado Apure posee una gran diversidad de especies como aves con más de 350 especies diferentes y 40 especies de reptiles como mapanares, anacondas, boa, babas, entre otras

El Estado Apure, está surcado por numerosos ríos de gran longitud y anchura, todos los cuales son partes de la cuenca del Rio Orinoco. Una de las actividades que se ha estimulado en dicho estado, es el Ecoturismo, puesto que, han surgido espacios para que los turistas puedan estar cómodos, y acercarse realmente a la naturaleza, actividades de pesca, observación de aves, y paseos a caballo en pleno llano son algunos de los atractivos que tiene el Apure. Los campamentos turísticos tienen a la pesca deportiva del pavón, como uno de sus mayores atractivos. Los sitios turísticos, según Salas (2012) son: el Guayabo, monumento a Maricela,

balnearios la Macanilla, médanos La soledad, Parque Nacional Capanaparo-Cinaruco.

Gerencia estratégica

La Gerencia Estratégica, puede definirse según Peraza (2012), como, “la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos”(p.1) Es decir, es un proceso donde la organización planifica con claridad lo que desea lograr utilizando estrategias para disminuir o anular la incertidumbre, a través de la incorporación de mucha creatividad e innovación, respondiendo rápidamente, con opciones flexibles a los problemas que impactan la empresa, todo con el fin de tener éxito crear el futuro y agregar. Entendiéndose que cualquiera organización, sea pública, privada, pequeña o grande lo importante es que en el proceso de gerencia, se incluyan los factores antes mencionados para lograr los objetivos.

De manera, que con La formulación de estrategias incluye la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización. la determinación de las amenazas y oportunidades externas el establecimiento de misiones de la organización ,la fijación de objetivos, el establecimiento de la visión, misión, de la organización, la fijación de objetivos. Al respecto González y Martínez (2014) señalan que la gerencia estratégica “es la comprensión de la manera cómo las empresas alcanzan y mantienen su ventaja competitiva. (p.109) Es decir, como logran sus objetivos, metas y se mantienen en el mercado.

La ejecución de estrategias, requiere que se establezcan metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asigne recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa y la evaluación de estrategias, consiste en comprobar los resultados de la ejecución y formulación, más detalladamente, la gerencia estratégica es el proceso de especificar los objetivos, las políticas que se convierten y los

planes de una organización para lograr estos objetivos, y el asignación de recursos para poner los planes en ejecución.

La Gerencia Estratégica, trata de un intento por organizar información cualitativa y cuantitativa, de tal manera que permita la toma de decisiones efectivas en circunstancias de incertidumbre. Las decisiones estratégicas, se basan más en criterios y análisis objetivos que en las experiencias pasadas propias, o en juicios del pasado o en sentimientos orgánicos, diferencia de decisiones puramente intuitivas. En este sentido, las estrategias según Peraza (2012) “son decisiones complejas porque sintetizan o contienen muchas otras decisiones. Se toman desde una mirada amplia en el cual se conjugan y articulan factores de política, económicos y sociales” (p. 4)

Para Ruiz (2012), citado por Luzardo (2014) propone algunos elementos que debe manejar la formulación de una buena estrategia, ellos son:

1. Ser capaz de alcanzar el objetivo deseado.
2. Realizar una buena conexión entre el entorno y los recursos ser factible y apropiada.
3. Ser capaz de proporcionar ventajas competitivas; ser única y sostenible en el tiempo.
4. Dinámica, flexible y capaz de adaptarse a las situaciones cambiantes.

Planificación estratégica

El proceso de planificación estratégica puede considerarse como un enfoque objetivo y sistemático que trata de organizar información cualitativa y cuantitativa, que permita la toma de decisiones. La finalidad de la planificación estratégica, es anticiparse y responder a los cambios del entorno, tratando de mantener la empresa u organización turística adaptada de forma óptima y continua para que pueda aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan y los recursos internos que puedan proporcionarle una ventaja competitiva.

La planificación estratégica establece según Acerenza (2002) citada por Luzardo (2014) los grandes ejes de desarrollo turístico y se puede definir como “el proceso destinado a determinar los objetivos generales del desarrollo, las políticas y las estrategias que guiarán los aspectos relativos a las inversiones, el uso y el ordenamiento de los recursos utilizables con este fin”.(p.67) Otros autores como Michael Porte, Bordas plantean que la planificación estratégica debe “consistir en un guión de desarrollo turístico, tanto para el sector público como para el sector privado, cuyas directrices deben implicar a todas las partes afectadas”

Importancia de la Gerencia estratégica

Interpretando a Uzcategui (2012), la gran mayoría de las empresas que consideran importante la gerencia estratégica, es porque las ayuda a ajustarse a los cambios antes de que ocurran (visión de futuro), solucionar los problemas que puedan ocurrir y les permite disponer de más tiempo para desarrollar los distintos planes de acción. Otra razón por la cual las empresas no deben prescindir de este proceso, es debido, a que las ayuda a definir su misión, visión, objetivos y metas (largo y corto plazo). En concreto, una empresa visionaria tiene que manejar completamente la gerencia estratégica si es que desea subsistir en el cambiante mar de las organizaciones.

El proceso de Gerencia Estratégica, permite a una organización aprovechar oportunidades claves en el medio ambiente, minimizar el impacto de las amenazas externas, utilizar las fortalezas internas y vencer las amenazas internas. Por ello, es importante que las empresas varíen sus niveles estratégicos adaptándose a los cambios de los posibles factores externos, ya que cuando las estrategias de la gerencia son antiguas su desarrollo será más difícil debido al impacto de la tecnología y sus acelerados cambios.

Reseña de la institución

Ministerio de Turismo

Misión

Facilitar los mecanismos necesarios para el desarrollo endógeno del turismo, mediante la inversión pública y privada, el fomento de una cultura turística y la participación protagónica de los actores que conforman el Sistema Turístico Nacional

Visión

Posicionar nacional e internacionalmente el producto turístico Venezuela, como herramienta estratégica para el desarrollo endógeno del país y fuente de bienestar para la población.

Competencias

De acuerdo a lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, en su Artículo 08, “El Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo es el órgano rector y la máxima autoridad administrativa en la actividad turística, encargado de formular, planificar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar las políticas, planes, programas, proyectos y acciones estratégicas destinadas al desarrollo sustentable del territorio nacional como destino turístico, orientado al mejoramiento de la calidad de vida del Pueblo venezolano y a potenciar la participación y el protagonismo de las comunidades en la actividad turística”

Bases legales

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999

Esta carta Magna, establece en su artículo 310, lo siguiente:

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

Como se observa en este artículo, el Estado es el responsable del desarrollo de la actividad turística en el país, siendo la misma considerada una actividad económica prioritaria para el desarrollo del país, y para ello el Estado dictara medidas concernientes al fortalecimiento y el crecimiento del sector turístico. Con este artículo se da rango constitucional a este sector el cual a su vez sustenta jurídicamente esta investigación.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012)

Artículo 1

El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo tiene por objeto desarrollar, promover, organizar y regular la actividad turística, y el Sistema Turístico Nacional, como factores estratégicos para el desarrollo socio productivo y sustentable del país, haciendo especial énfasis en el Turismo como un sector de inclusión social, mediante la creación de normas que garanticen la orientación, fomento, desarrollo, coordinación y control de la actividad, y estableciendo mecanismos orientados a la participación y protagonismo de las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación; logrando así una actividad turística basada en los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad.

De acuerdo a lo planteado en este artículo, el objeto de esta Ley es desarrollar, promover, organizar y regular la actividad turística en el país,

considerándolo dentro del esquema socio productivo y sustentable de la economía, otorgándole un sentido de inclusión social mediante la creación de mecanismos de participación de las comunidades organizadas buscando así, una actividad turística basada en los principios de justicia social, equidad, sin discriminación y solidaridad, además de, protección del medio ambiente.

Artículo 4.

A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, en su totalidad, se considera potencialmente turístico, por sus atributos naturales, sociales, físicos, ambientales y culturales, susceptibles para el desarrollo de la actividad turística, con tratamiento integral en su planificación, promoción y comercialización dentro y fuera del territorio nacional, el cual debe estar orientado al beneficio de las comunidades.

En atención a lo expresado en este artículo, se considera a Venezuela un país con muchas cualidades y características potenciales para el desarrollo turístico por sus paisajes naturales, infraestructura hotelera, condiciones ambientales y su patrimonio cultural que permite el desarrollo de esta actividad a través de la promoción, planificación y comercialización dentro y fuera del país beneficiando la colectividad en general.

Ley Plan de la Patria (2013-2019)

3.2 .6. Fortalecer el sector turismo como estrategia de inclusión social que facilite y garantice al pueblo venezolano, fundamentalmente a las poblaciones más vulnerables, el acceso a su patrimonio turístico (destinos turísticos) y el disfrute de las infraestructuras turísticas del Estado en condiciones de precios justos y razonables.

Igualmente, expone en el objetivo general, 3.2.6.2. “Fortalecer la promoción turística nacional, a través de políticas y programas de turismo social y comunitario, particularmente la promoción de los destinos turísticos deprimidos y los emprendimientos agro y eco turísticos”. Como bien se

observa en estos objetivos, el Estado debe promover políticas y programas de turismo social y comunitario que favorezca a las poblaciones pobres el acceso a destinos turísticos del país con precios justos y razonables.

En el objetivo estratégico, N° 3.2.7. “Plantea el Plan de la Patria, desarrollar el sector turismo como una actividad productiva sustentable que genere excedentes que puedan redistribuirse para satisfacer las necesidades del pueblo”. En este objetivo, hace referencia a la actividad turística sustentable en beneficio de la distribución de ganancia según las necesidades del pueblo.

En relación al objetivo general N° 3.2.7.1. “Promover el crecimiento del turismo interno, a través de políticas y programas de turismo social y comunitario, incrementando de manera sostenida el número de movimientos turísticos internos así como la inversión en desarrollo y mejoramiento de infraestructura y servicios turísticos.” Señalando con ello, el interés en promover el turismo interno mediante políticas y programas social y comunitario y de inversiones. De igual modo, establece en el objetivo N°3.2.7.5. “Desarrollar la infraestructura y servicios de apoyo a la actividad turística, mediante el fortalecimiento de vialidad, puertos y aeropuertos”. Indicando la importancia del desarrollo de infraestructura de servicios que apoyen el desarrollo turístico en el país.

Cuadro1
Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnica
Diagnosticar las condiciones existentes en el Estado Apure para el desarrollo de las actividades turísticas	Condiciones para el desarrollo de actividades turísticas	Se refiere a los medios y factores esenciales para que haya turismo	Infraestructura	Hotel	1	ENCUESTA
				Vías de comunicación	2	
				Campamento	4	
				Sitios de recreación	5	
				Módulos	6	
			Servicios locales	Restaurant	7	
				Transporte	8	
				Internet y Tv	9	
				Cobertura telefónica	9	
Identificar las estrategias aplicadas por la dirección del Instituto de turismo en el marco del desarrollo sustentable para el Estado Apure	Estrategias en el marco del desarrollo sustentable	Curso de acción que dirige el logro de los objetivos en el presente y futuro	Económica	Políticas	10	ENCUESTA
				Estrategias de promoción	11	
				Ingreso al Estado	12	
				Beneficios	13	
			Sociocultural	Planes	14	
				Empleo	15	
				Artesanos	16	
				Formación	17	
				Monumentos	18	
			Ambiental	Identidad	19	
				Respeto	20	
				Estrategias ambientales	21	
				Reciclaje	22	
Protección	23					

Fuente: Solano (2017)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología, incluye según Arias (2012), el tipo de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. “Es el “como” se realizará el estudio para responder al problema planteado. Comprende; enfoque, tipo de investigación, diseño, población, técnica de recolección de datos, instrumento, validez y confiabilidad y procedimientos metodológicos” (p.110)

Enfoque epistemológico

Esta investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo, el cual según Palella y Martins (2012), es aquel que asume la objetividad como única vía para alcanzar el conocimiento. Considera le conocimiento científico como sinónimo de descubrimiento de relaciones causales que existen entre los fenómenos” (p.44). Se ajusta a este estudio debido a que se va cuantificar en términos de datos estadísticos las variables: condiciones para el desarrollo turístico y estrategias aplicadas por el Instituto de Turismo en Apure para el desarrollo de las actividades turísticas dentro del marco del desarrollo sustentable.

Modalidad de la Investigación

En el marco de la investigación, se enmarca en un proyecto factible, según Hurtado de Barrera (2012) “consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico ya sea de un grupo social, institución o una región geográfica en una área particular del conocimiento a partir de un diagnóstico. (52) Asimismo, esta investigación se fundamentó en un análisis

descriptivo que permitirá describir objetivamente los hechos o situaciones sobre los servicios turísticos en el Estado, el cual según Arias (2012): "Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento". (p.24).

Diseño de la Investigación

Para Arias (op.cit), "El diseño es la estrategia adoptada por el investigador para responder el problema planteado" (p.47). En el caso que compete el diseño es de campo, en el cual se obtuvo la información directamente de la realidad en estudio, que es el Instituto de Turismo en el Estado Apure. Dentro de la investigación de campo, se utilizó el no experimental del tipo transeccional descriptivo el cual según Hernández y Otros. (2010), lo define como: "indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, estudio puramente descriptivo. (p.156) el mismo, se ajusta a esta investigación debido a que se realizó una descripción de una unidad de estudio como es el Instituto de Turismo en el estado Apure.

Población y Muestra

Población

Se entiende por población o universo de estudio, según Hurtado de Barrera (op.cit), "el conjunto de seres que poseen las característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión" (p. 148). En el caso del Instituto de Turismo del Estado Apure, la población estuvo conformada por 5 empleados adscritos al mismo. Siendo éste una oficina a nivel regional. Ver cuadro 2.

Cuadro 2

Población

Descripción	Cantidad
Gerente	1
Administrador	1
Analista de Mercadeo	2
Asistente administrativo	1
Total	5

Fuente: Solano (2017)

Muestra

La muestra, según Arias (op.cit,)” es un subconjunto que representativo y finito que se extrae de la población accesible (p.83) en este caso en particular no se calculará muestra por ser la población pequeña y de fácil acceso, encuestándose a los 5 funcionarios del Instituto de Turismo.

Técnica de Recolección de Datos

Según Arias (op.cit), plantea que la técnica “es el procedimiento o forma particular de obtener datos de información” (p.65) Por tanto, para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta, la cual según Arias (op.cit), se define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p.70). Esta técnica se aplicó a toda la población, es decir, al personal del Instituto de Turismo del Estafo Apure.

Instrumento de Recolección de Datos

Un instrumento de recolección de datos, según Arias (ob.cit), “es en principio, cualquier recurso dispositivo o formato que se utiliza para obtener,

registra o almacenar información” (p. 68). Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario el cual se aplicó al personal. Sobre este particular, Hurtado de Barrera (2012) define **cuestionario** como: “un conjunto de preguntas relacionadas con el evento en estudio” (p.165). En este caso en particular el cuestionario estuvo conformado por 23 ítems con opciones de sí y no, siendo aplicado a los funcionarios adscritos al Instituto de Turismo Apure

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

La validez de un instrumento, según Hernández y otros (2010) indica si el conjunto de ítems que conforman el mismo es representativo del tema de investigación, si están relacionados los ítems con las variables del estudio y si estos miden efectivamente lo que se pretende medir. En cuanto al tipo de validez, se aplicará la de contenido y dentro de esta el juicio de expertos, que se refiere a la evaluación que emiten los especialistas, para lo cual se utilizará la opinión de un metodólogo y dos especialistas en el área de gerencia y planificación. Se valuó los siguientes aspectos; congruencia con la dimensión, redacción de los ítems así como, claridad y precisión de los mismos.

Confiabilidad

La confiabilidad, es el grado en que un instrumento produce resultados iguales o similares al aplicado en diversas oportunidades al mismo sujeto. Según Hernández y otros (2010), la define como “grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 277). Se

aplicó el método de Kuder Richardson, ajustable a instrumentos dicotómicos, donde existen respuestas correctas o incorrectas el cual está representado por una escala que va del 0 al 1, mientras más cercano a 1 es el coeficiente altamente confiable, cuya fórmula es:

$$R = \frac{n}{n-1} \times \left\{ \frac{Vt - Epq}{VT} \right\} = \frac{23}{22} \times \left\{ \frac{29,34 - 8,02}{29,34} \right\} = 0,76 = 76\%$$

R= Coeficiente

n= Numero de ítems

VT= Varianza Total.

Epq= Suma de Varianzas Individual ítems.

Técnica de análisis de datos

La técnica de análisis de datos, según Arias (2012), “se refiere a las distintas operaciones que serán sometidas los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso” (p.111). De manera, que en este caso, la información recolectada fue procesada de la manera siguiente: los datos se codificaron, tabularon y organizaron en cuadros estadísticos de distribución de frecuencia absoluta y porcentual con sus respectivos gráficos, los cuales luego serán analizados e interpretados estos datos, relacionándolos con los objetivos y teorías respectivas de acuerdo a cada una de las variables.

Procedimientos Metodológicos

Considerando que el estudio se enmarca en una modalidad de proyecto factible, se ejecutaron una serie de procedimientos que conllevan al desarrollo de la misma, siendo los siguientes: fase documental, exploratoria, explicativa y operativa.

Fase Documental: donde se realiza una revisión preliminar de las documentos, tesis, leyes y demás fuentes relacionadas con el tema u objeto del trabajo de investigación. En esta fase se analizarán los trabajos previos realizados sobre servicios turísticos así como aspectos conceptuales y legales, se planteó el problema, los objetivos, la justificación y se elaboró el marco teórico.

Fase Exploratoria: En esta fase se ejecutará la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos a la población objeto de estudio, es decir, el cuestionario el cual será aplicado al personal del Instituto de Turismo del Estado Apure

Fase Explicativa: consistirá en el ordenamiento, análisis e interpretación de datos a través de cuadros estadísticos de distribución de frecuencia absoluta y relativa los cuales serán analizados basándose en la teoría y los objetivos de la investigación, con el fin de obtener los resultados que sustentan la parte diagnóstica, mediante la cual se generaran las conclusiones del estudio y sus respectivas recomendaciones.

Fase operativa: en esta fase se hará la propuesta de gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística en el Instituto de turismo Estado Apure dentro del marco del desarrollo sustentable.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la aplicación del cuestionario al personal adscrito al Instituto de Turismo del Estado Apure, exponiéndose en cuadros estadísticos de distribución de frecuencias absolutas y relativas, con sus respectivos análisis.

Variable: Condiciones para el desarrollo de actividades turísticas

Cuadro 3

Dimensión: infraestructura

N°	Ítems	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Considera que es necesario la construcción de hoteles categorizados y posadas turísticas, para dar impulso al desarrollo turístico	5	100	0	0	5	100
2	Considera usted que las vías de comunicación en el estado están en buenas condiciones para el desarrollo turístico	1	20	4	80	5	100
3	Cree que existe suficientes campamentos turísticos en el Estado	1	20	4	80	5	100
4	Considera que existen suficientes sitios de recreación para el entretenimiento de los turistas	2	40	3	60	5	100
5	Cree que es necesario construir módulos de información para promover la actividad turística	5	100	0	0	5	100

Fuente: Solano (2017)

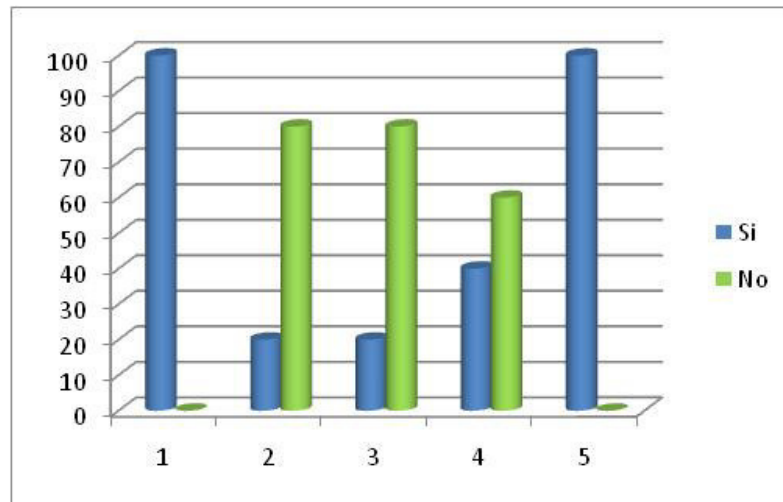


Gráfico 1 infraestructura, Solano (2017)

Analizando la variable Condiciones para el desarrollo de actividades turísticas, en cuanto a la infraestructura, cuadro 3, gráfico 1. En el ítem 1, si es necesario la construcción de hoteles categorizados y posadas turísticas, para dar impulso al desarrollo turístico, el 100% respondió, si. En el ítem 2, si las vías de comunicación en el estado están en buenas condiciones para el desarrollo turístico, el 80% señaló, no, Asimismo, en el ítem 3, si cree que existe suficientes campamentos turísticos en el Estado, el 80% indicó no. En el ítem 4, si considera que existen suficientes sitios de recreación para el entretenimiento de los turistas, el 60% opinó, no y en el ítem 5, si cree que es necesario construir módulos de información para promover la actividad turística, el 100% considera que si. Todo lo cual demuestra que en infraestructura turística no están dadas las condiciones para el desarrollo del turismo en el Estado.

Cuadro 4
Dimensión: Servicios locales

N°	Ítems	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
6	Considera usted que hay suficientes restaurantes de buena calidad en el Estado	0	0	5	100	5	100
7	Cuenta el Estado con servicio de transporte en buenas condiciones para el turismo	0	0	5	100	5	100
8	Existen servicios de internet, TV por cable en los campamentos turísticos	0	0	5	100	5	100
9	Existe cobertura para línea telefónica en los campamentos turísticos	0	0	5	100	5	100

Fuente: Solano (2017)

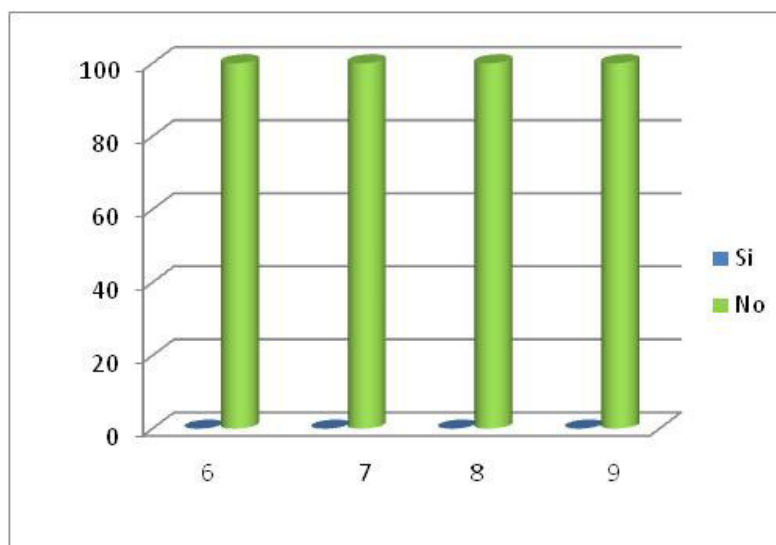


Gráfico 2. Servicios locales, Solano (2017)

Respecto a la dimensión, servicios locales, cuadro 4, gráfico 2, en el ítem 6, si considera que hay suficientes restaurantes de buena calidad en el Estado, el 100% manifestó, no, Igualmente con el servicio de transporte en buenas condiciones para el turismo, expresaron en un 100%, que no, también sobre servicios de internet, TV por cable en los campamentos turísticos y sobre cobertura para línea telefónica en los campamentos turísticos, indicando que no hay servicios locales que motiven al turista venir a

este Estado Apure. El Plan de la Patria (2013-2019) establece en el objetivo 3.2.7.5. “Desarrollar la infraestructura y servicios de apoyo a la actividad turística, mediante el fortalecimiento de vialidad, puertos y aeropuertos”. Indicando la importancia del desarrollo de infraestructura de servicios que apoyen el desarrollo turístico en el país.

Variables: Estrategias en el marco del desarrollo sustentable

Cuadro 5

Dimensión: Económica

N°	Ítems	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
10	Existen en el Estado políticas de financiamiento para el sector turismo	5	100	0	0	5	100
11	Maneja el Instituto de Turismo estrategias de promoción para el turismo	1	20	4	80	5	100
12	Considera usted que el turismo puede generar suficientes ingresos al Estado	5	100	0	0	5	100
13	Cree que el turismo beneficia a la comunidad anfitriona en el Estado	5	100	0	0	5	100
14	Tiene la institución planes y proyectos para fomentar el turismo en el Estado	1	20	4	80	5	100

Fuente: Solano (2017)

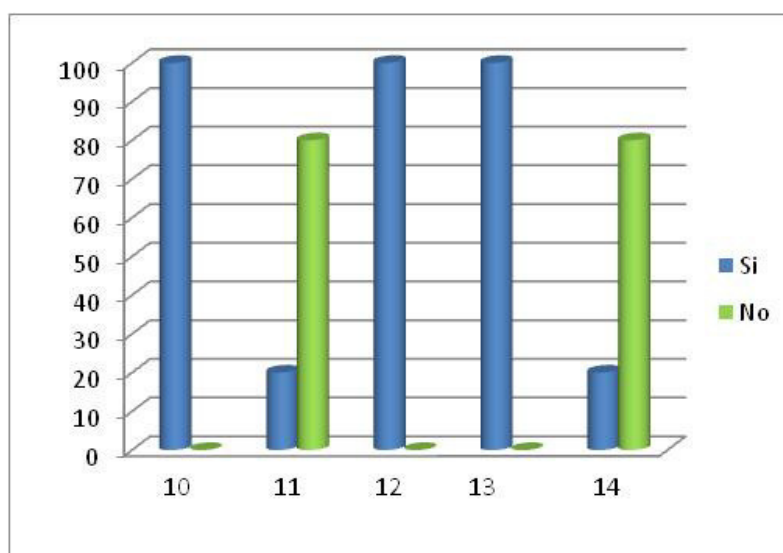


Gráfico 3. Estrategias económicas, Solano (2017)

En referencia a la variable estrategias en el marco del desarrollo sustentable, dimensión económica, cuadro 5, grafico 3, se observa en el ítem 10 si existen en el Estado políticas de financiamiento para el sector turismo, el 100% señaló, que si hay políticas. En el ítem 11, si maneja el Instituto de Turismo estrategias de promoción para el turismo, el 80% señala, no. De acuerdo a Cruz (2008) citado por Solórzano (2013) la promoción turística, es una actitud integrada por un conjunto de acciones e instrumentos que cumplen la función de favorecer los estímulos al surgimiento y desarrollo del desplazamiento turístico, así como, al crecimiento y mejora de las operaciones de la industria

En el ítem 12, si considera que el turismo puede generar suficientes ingresos al Estado, el 100% respondió, si. En este sentido, la Organización de las Naciones Unidas (2013), menciona que el turismo genera ingresos y divisas, es creador de una corriente de oferta y demanda de diversos servicios, y productos, aporta divisas a la balanza de pagos, e incentiva la inversión. Igualmente, en el 13, si cree que el turismo beneficia a la comunidad anfitriona en el Estado, también el 100% reveló, si y en el ítem, Es de hacer notar lo que señala a Organización de las Naciones Unidas (2013), el turismo opera sobre la comunidad receptora a dos niveles; uno macrosocial del que se derivan fuertes transformaciones sociales, culturales, económicas y el otro microsociales es más inmediato y afecta a las personas a través de mecanismos de interacción social con los turistas, y provoca cambios actitudinales en los residentes

En el ítem 14, si tiene la institución planes y proyectos para fomentar el turismo en el Estado, el 80% indicó que no hay planes ni proyectos. Cabe destacar que el Plan del Patria (2013-2019) establece en su objetivo general N° 3.2.7.1. "Promover el crecimiento del turismo interno, a través de políticas y programas de turismo social y comunitario, incrementando de manera sostenida el número de movimientos turísticos internos así como la inversión en desarrollo y mejoramiento de infraestructura y servicios turísticos, lo cual

indica que no se esta cumpliendo.

Cuadro 6
Dimensión: sociocultural

N°	Ítems	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
15	Se ha incrementado el empleo en las actividades turísticas en los últimos dos años en el Estado	3	60	2	40	5	100
16	Aplica la institución estrategias para motivar a los artesanos a promocionar sus productos a los turistas	2	40	3	60	5	100
17	Ha realizado la institución cursos de formación turística para promotores en los últimos dos años	4	80	1	20	5	100
18	Cree usted que se mantiene en buenas condiciones los monumentos y sitios turísticos en el Estado	2	40	3	60	5	100
19	Se promueve nuestra identidad cultural entre los turistas	5	100	0	0	5	100
20	Promueve el Instituto de Turismo el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, y sus valores tradicionales	5	100	0	0	5	100

Fuente: Solano (2017)

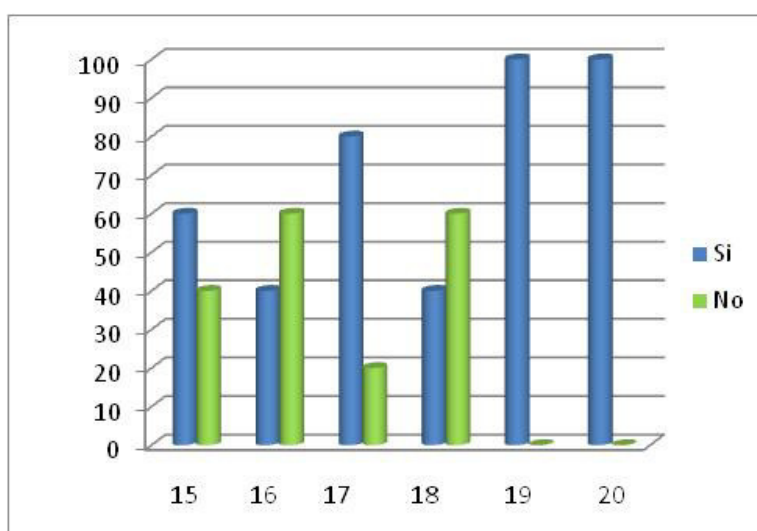


Gráfico 4. Estrategias sociocultural, Solano (2017)

En lo concerniente a la dimensión estrategias sociocultural, cuadro 6, grafico 4, en el ítem 15, si se ha incrementado el empleo en las actividades turísticas en los últimos dos años en el estado el 60% manifestó que si. En el ítem 16, si aplica la institución estrategias para motivar a los artesanos a promocionar sus productos a los turistas el 60% respondió, no. En el ítem 17, si ha realizado la institución cursos de formación turística para promotores en los últimos dos años, el 80% expresó que si, En el ítem 18, si cree que se mantiene en buenas condiciones los monumentos y sitios turísticos en el Estado, el 60% reveló, no.

En cuanto al ítem 19, si se promueve nuestra identidad cultural entre los turistas, el 100% de los encuestados respondieron si. Del mismo modo en el ítem 20, si promueve el Instituto de Turismo el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, y sus valores tradicionales, también en un 100% respondieron sí. Como se observa no se aplican todas las estrategias socioculturales para un desarrollo turístico sustentable.

Cuadro 7.
Dimensión: ambiental

N°	Ítems	SI		NO		Total	
		F	%	F	%	F	%
21	Tiene la institución estrategias ambientales que promuevan la no contaminación del medioambiente a los turistas	4	80	1	20	5	100
22	Maneja la institución estrategias para el reciclaje de desechos sólidos en los campamentos turísticos	2	40	3	60	5	100
23	Tiene el Instituto de Turismo políticas de protección los recursos naturales y la diversidad biológica en el Estado	3	60	2	40	5	100

Fuente: Solano (2017)

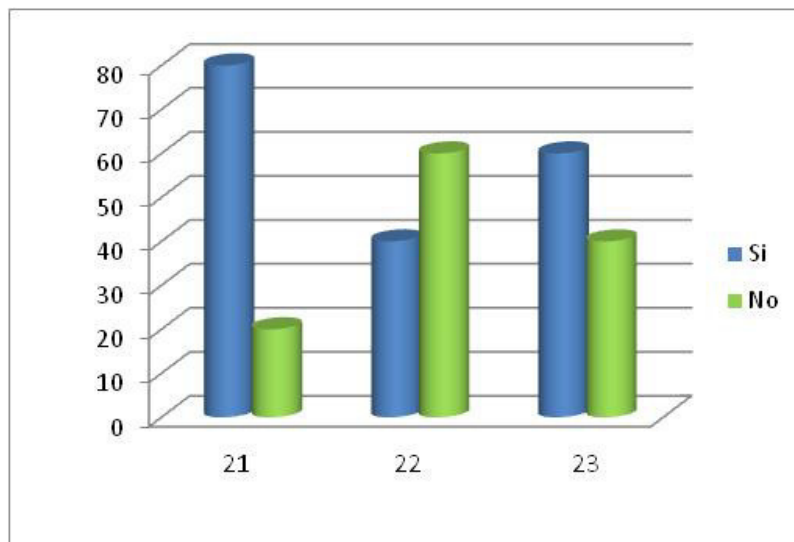


Grafico 5. Estrategias ambientales, Solano (2017)

En relación a la dimensión, estrategias ambientales, cuadro 7, grafico 5, en el ítem 21, si tiene la institución estrategias ambientales que promuevan la no contaminación del medioambiente a los turistas, el 80% señaló que si, En el ítem 22, si maneja la institución estrategias para el reciclaje de desechos sólidos en los campamentos turísticos, el 60% indicó que no y en el ítem 23, si tiene el Instituto de Turismo políticas de protección los recursos naturales y la diversidad biológica en el Estado, el 60% opinó que si existen políticas de protección. El desarrollo turístico sustentable para Luzardo (2014) “hace referencia directa un desarrollo que evite el deterioro y agotamiento de los recursos. Por último se indagó que tipo de turismo se practica mas en el Estado Apure y respondieron que el turismo natural en un 100% aquel según Solórzano (2012) incluye parques temáticos basados en atracciones turísticas de temas concretos, ecoturismo, agroturismo, ornitológico, rural. Se desarrolla en un medio natural, tratando siempre de realizar actividades recreativas sin deteriorar el entorno.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Aplicado el instrumento al personal del Ministerio de turismo se analizaron los datos obtenidos a través de cuadros estadísticos, se llegó a las siguientes conclusiones

En relación al objetivo, diagnosticar las condiciones existentes en el Estado Apure para el desarrollo de la actividad turística dentro del marco del desarrollo sustentable, en cuanto a la infraestructura se evidenció que no están dadas las condiciones para el desarrollo del turismo en el Estado, es necesario la construcción de hoteles y posadas turísticas, los campamentos son insuficientes, se deben mejorar las vías de comunicación y la construcción de módulos de información turística. En referencia a los servicios locales, faltan restaurantes de buena calidad, servicios de transporte en buenas condiciones, así como, los campamentos carecen de servicios de internet, TV por cable, indicando que no hay condiciones para el turismo sustentable.

Respecto al objetivo identificar las estrategias aplicadas por la dirección del Instituto de Turismo en el marco del desarrollo sustentable para el Estado Apure, se obtuvo como resultado en el aspecto económico, opinaron que existen políticas de financiamiento para el turismo, pero no se aplican estrategias de promoción, ellos consideran que el turismo genera ingreso al Estado y beneficia a la comunidad anfitriona, no obstante no tiene planes y proyectos de desarrollo. En el aspecto sociocultural, consideran que si ha aumentado el empleo en esta área, pero no se motiva a los artesanos a promocionar sus productos, aunque si se promueve nuestra identidad cultural y el respeto a la autenticidad sociocultural de la comunidad anfitriona

y a sus valores indicando que no se aplican todas las estrategias socioculturales para un desarrollo turístico sustentable. En lo ambiental si se aplican estrategias para la protección y conservación del medio ambiente. Siendo el tipo de turismo que más se aplica en el Estado, el natural

Recomendaciones

Una vez obtenidas las conclusiones del estudio, se procedió a realizar las respectivas recomendaciones:

- Fortalecer la construcción de infraestructura turística en el Estado, como hoteles, posadas turísticas, campamentos
- Mejorar los servicios locales, transporte, restaurantes, internet, TV por cable
- Promover el turismo en el Estado, por diferentes medios impresos, radiales y audiovisuales a nivel nacional, así como, crear módulos de información turística en el estado.
- Incentivar la participación del sector privado en la inversión turística
- Promover a las comunidades organizadas como gestores naturales de sus potencialidades turísticas y productos artesanales
- Elaborar el Instituto de Turismo planes y proyectos de desarrollo turístico priorizado por zonas solicitando el apoyo a nivel central para su ejecución.

CAPITULO VI

PROPUESTA

GERENCIA ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL MINISTERIO DE TURISMO ESTADO APURE DENTRO DEL MARCO DEL DESARROLLO SUSTENTABLE.

Presentación

El turismo, es una actividad económica generadora de riqueza, de desarrollo, generadora de empleos y capital, tanto para la población local, como a nivel nacional, convirtiéndose en una de las expresiones más importantes de la vida moderna, considerada además, como una actividad que impacta de manera positiva el ámbito cultural, social y económico de una región o país. En este sentido, el turismo sirve de punto de apoyo al florecimiento de la economía en comunidades locales donde pueden dar a conocer sus artesanías, paisaje y gastronomía de la local. De ahí, la necesidad de fomentar el turismo como medido de conservación del ambiente y el desarrollo local comunitario.

Por consiguiente, la aplicación de la gerencia estratégica en el sector turístico, es de suma importancia, puesto que, el turismo tiene un papel significativo como fuente clave del desarrollo local. Con esta herramienta tan fundamental hoy día para cualquier organización tanto pública como privada, se formulan estrategias y acciones, ajustándose a los cambios antes de que ocurran es decir, con visión de futuro, en la solución de los problemas que puedan suceder. En este caso particular del Estado Apure, a través del aprovechamiento de su rica fauna y flora, sus parques naturales, personal capacitado proponer la gerencia estratégica con el fin de garantizar el desarrollo turístico en el Estado.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Proporcionar al Instituto de Turismo del Estado Apure, (INATUR) la gerencia estratégica para el fortalecimiento de la actividad turística dentro del marco del desarrollo sustentable.

Objetivos específicos

- Fortalecer la infraestructura turística y los servicios locales mediante la coordinación con organismos competentes en el estado
- Propiciar la inversión turística privada en el Estado
- Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica
- Promocionar el turismo del Estado a través de medios impresos y audiovisuales con cobertura nacional.
- Evaluar y hacer seguimiento a la implementación de estas estrategias y acciones.

Justificación

La inquietud de realizar esta propuesta, está dada por los beneficios y resultados positivos que pueden lograrse con la implementación del plan; en primer lugar es preciso considerar como primordial la preservación de los recursos y atractivos del Estado, para poder mantenerlos y aprovecharlos a largo plazo, además de, mantener el respeto y la autenticidad socio-cultural de las comunidades anfitrionas, así como también fortalecer la sustentabilidad económica del sector, Asimismo, la gerencia estratégica permite ser proactivo realizar mejores planes al futuro, analizando los factores del entorno. En concreto, una gerencia visionaria tiene que manejar

completamente la gerencia estratégica si es que desea subsistir en el cambiante mar de las organizaciones.

Asimismo, es posible lograr una integración de agentes y actores pertenecientes a ámbitos diferentes, mediante el intercambio de opiniones y de la participación activa de los mismos en las actividades turísticas. Al mismo tiempo, por medio de la planificación y seguimiento a largo o mediano plazo se puede lograr un turismo sustentable a través de acciones en el ámbito económico, sociocultural, ambiental y tecnológico generando empleo, desarrollo de infraestructura, mejoramiento del servicio de transporte, ,mejoramiento de vías, alojamientos e ingresos al Estado que permitan un crecimiento de las comunidades anfitrionas.

Fundamentación teórica y legal

Esta propuesta se fundamenta teóricamente en las teorías del desarrollo Sustentable, desarrollo Endógeno, y Situacional, así como, en el enfoque estratégico el cual establece a la planificación, seguimiento y evaluación como un sistema integrado, en la gerencia estratégica, entendida como: la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permiten que una organización logre sus objetivos, incluyendo su importancia, etapas, funciones, beneficios y retos de la misma en el mundo actual. Asimismo, en la planificación estratégica como: la previsión de escenarios futuros y la determinación de los resultados que se pretenden obtener, mediante el análisis del entorno para minimizar riesgos, y el análisis interno y externo. De igual manera, en la base conceptual el concepto turismo, su importancia y tipos de turismo, el turismo alternativo, el turismo sostenible y turismo y globalización, entre otros.

Desde el punto de vista legal, se fundamenta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999, artículo 310 y la Ley de turismo 2008, artículos 1,2, 6 y 36 relacionados con la promoción, las actividades

turísticas como factor de desarrollo sustentable y las instituciones encargadas del desarrollo turístico en el país. Igualmente en el Plan de la Patria (2013-2019), objetivo 3,2,

Factibilidad de la propuesta

La propuesta es viable en cuanto a su implementación, debido a que se ajusta a las necesidades detectadas en el Ministerio de Turismo a través del diagnóstico realizado, por tanto, tendrá factibilidad económica, social e institucional, que hará posible su ejecución.

Factibilidad económica: significa la disponibilidad de recursos para implementar la propuesta, en este caso se cuenta con recursos humanos, financieros, técnicos y materiales con los que ya cuenta la institución, lo cual no implica mayor erogación desde el punto de vista administrativo, los planes y proyectos, se presentaran a nivel central, los demás mejoramientos se canalizaran a través del respectivo Ministerio competente.

Factibilidad Sociocultural: Su aplicación generaría un impacto positivo en la población y turistas que visitan el Estado, debido al mejoramiento de los servicios turísticos, incrementado así, el turismo en la región, además, de la creación de empleos que bastante falta hace al Estado, el conocimiento de identidad cultural del Estado y sus vivencias, además, del aporte económico que produciría al mismo, así como, el Estado cuenta con monumentos culturales, gastronomía criolla y artesanía.

Factibilidad institucional: se está ofreciendo al Instituto de turismo un conjunto de estrategias y acciones que bien pueden poner en práctica para mejorar la actividad turística en el Estado y hacerlo sustentable, beneficiándose la institución y la población en general, así como, promoviendo el desarrollo del turismo y el desarrollo local.

Administración de la propuesta

La administración y ejecución de esta propuesta, dependerá de la importancia que le dé el Instituto de Turismo en el Estado, puesto que, es el órgano encargado de aplicar la gerencia estratégica conjuntamente con su personal y otros responsables en el Estado y además, es su competencia hacerle el seguimiento respectivo.

Modelo de Gerencia Estratégica

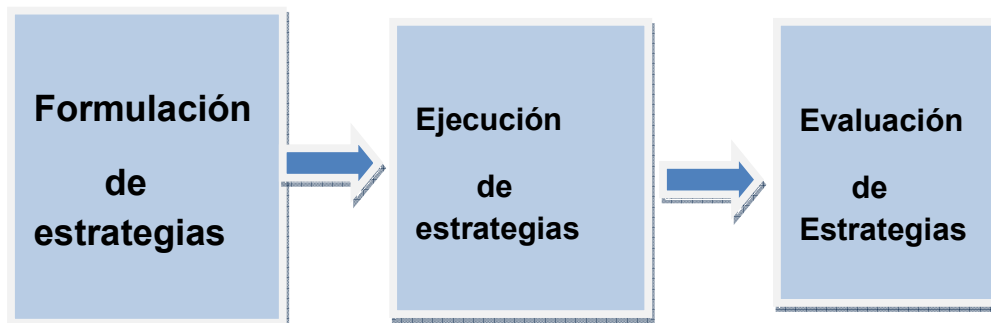


Figura 1. Modelo de gerencia estratégica. Solano (2017)

FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

Visión

Posicionar nacional e internacionalmente el producto turístico Venezuela, como herramienta estratégica para el desarrollo endógeno del país y fuente de bienestar para la población.

Misión

Facilitar los mecanismos necesarios para el desarrollo endógeno del turismo, mediante la inversión pública y privada, el fomento de una cultura turística y la participación protagónica de los actores que conforman el Sistema Turístico Nacional.

Políticas

- Concienciar y capacitar a los actores y a las poblaciones locales receptoras de turistas, para que integren, por su conocimiento e identificación los productos turísticos y estimular las manifestaciones culturales, como forma de enriquecer las Propuestas Turísticas.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales, arquitectónicos, sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y el respeto intercultural.
- Intensificar la promoción del patrimonio natural, cultural del Estado mediante uso adecuado de medios de comunicación y mecanismos de publicidad.

Cuadro 8
Formulación de estrategias

Objetivos	Estrategias	Acciones
Fortalecer la infraestructura turística y los servicios locales mediante la coordinación con organismos competentes en el estado	Fomento de la infraestructura turística	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar reuniones de trabajo con organismo competentes y empresas privadas para el mejoramiento de hoteles, posadas y campamentos y para nuevas construcciones -Solicitar a los dueños de hoteles, posadas y campamentos el mejoramiento de sus instalaciones. -Solicitar el asfaltado de las vías y dar mantenimiento permanente a las carreteras -Limpieza permanente de maleza de caminos y carreteras

Fuente: Solano (2017)

**Cuadro 8. Cont.
Formulación de estrategias**

Objetivos	Estrategias	Acciones
	Mejoramiento de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar a Fontur el equipamiento con autobuses para el turismo -Creación y mejoramiento de restaurantes en la zona - solicitar a CANTV ampliación de la red telefónica y servicios por cable a las zonas rurales
Propiciar la inversión turística privada en el Estado	Inversión privada	<ul style="list-style-type: none"> -Reunión con el sector privado para motivarlos a invertir en el sector turismo -Solicitar a los banco el apoyo financiero para los inversionistas
Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica	Protección y conservación del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar la colaboración al Ministerio para el Ecosocialismo y agua campaña de concienciación sobre el medio ambiente - Capacitar a las comunidades anfitrionas para que promuevan una campaña de protección al medio ambiente ante los turistas -Promover una campaña de reciclaje de desechos sólidos
Promocionar el turismo del Estado a través de medios impresos y audiovisuales con cobertura nacional.		<ul style="list-style-type: none"> -Realizar una campaña publicitaria nivel nacional e internacional sobre los tipos de turismo que se pueden dar en el Estado. -Crear Módulos de información turística en el estado. -Difundir por medios impresos y audiovisuales Nacionales sobre las potencialidades y destinos turísticos en el estado

Cuadro 9
Ejecución de Estrategias

Acciones	Metas	Recursos	Responsable
-Realizar reuniones de trabajo con organismo competentes y empresas privadas para el mejoramiento de hoteles, posadas y campamentos y para nuevas construcciones	3 reuniones	Humanos: Gerente del INATUR ,representantes de organismos nacionales, Materiales: bolígrafos. Papel, Recursos tecnológicos	Gerente de INATUR
-Solicitar a los dueños de hoteles, posadas y campamentos el mejoramiento de sus instalaciones.	15 hoteles y campamentos	Materiales: bolígrafos. Papel, Recursos tecnológicos	Gerente de INATUR
-Solicitar el asfaltado de las vías y dar mantenimiento permanente a las carreteras	600 km de vías	Recursos humanos, materiales y financieros	Gerente de INATUR
-Limpieza permanente de maleza de caminos y carreteras	500 km de vías agrícolas		Gerente de INATUR y Fontur
-Solicitar a Fontur el equipamiento con autobuses para el turismo	12 buses	Recursos financieros	
-Creación y mejoramiento de restaurantes en la zona	25 restaurantes y posadas	Financieros, humanos	Gerente de INATUR y Cámara de comercio
- Solicitar a CANTV ampliación de la red telefónica y servicios por cable a las zonas rurales	Internet TV Cable	Financieros, humanos Tecnológicos	Gerente de INATUR y CANTV

Fuente: Solano /2017)

**Cuadro 9. Cont,
Ejecución de Estrategias**

Acciones	Metas	Recursos	Responsable
-Reunión con el sector privado para motivarlos a invertir en el sector turismo -Solicitar a los banco el apoyo financiero para los inversionistas	4 reuniones 20 créditos	Humanos: Gerente del INATUR ,representantes de la Banca, Materiales: bolígrafos. Papel, Recursos tecnológicos	Gerente de INATUR y representante de la Banca
-Solicitar la colaboración al Ministerio para el Ecosocialismo y agua campaña de concienciación sobre el medio ambiente - Capacitar a las comunidades anfitrionas para que promuevan una campaña de protección al medio ambiente ante los turistas -Promover una campaña de reciclaje de desechos sólidos	2 reuniones Campañas permanente 3 cursos y/o talleres Campaña permanente	Humanos: Gerente del INATUR ,representantes del Ministerio Materiales: bolígrafos. Papel, Recursos tecnológicos Humanos: Gerente del INATUR , Materiales: bolígrafos. Papel, Recursos tecnológicos	Gerente de INATUR y representante del Ministerio Gerente de INATUR Gerente de INATUR
-Realizar una campaña publicitaria nivel nacional e internacional sobre los tipos de turismo que se pueden dar en el Estado. -Crear Módulos de información turística en el estado. -Difundir por medios impresos y audiovisuales Nacionales sobre las potencialidades y destinos turísticos en el estado	Campaña durante época de vacaciones 3 al año 1Muodulo en San Fernando 1Modulo en San Juan de Payara 1 Modulo en Elorza 1 Programa radial 1 Programa TV Trípticos, folletos	Humanos: Gerente del INATUR , Materiales: tinta. Papel, Recursos tecnológicos Humanos: Gerente del INATUR , Materiales: tinta. Papel, Recursos tecnológicos	Gerente de INATUR Gerente de INATUR

Cuadro 10
Evaluación de Estrategias

Medición de resultados	Indicadores
Elaboración de un instrumento de evaluación	Actividades realizadas
Revisión de cumplimiento de metas	Numero de reuniones Km de asfaltados y limpios de maleza Numero de módulos Hoteles y posadas refaccionadas Nuevas posadas Campamentos
Supervisión de obras	Obras
Informe mensual y ajustes	Informe

Fuente: Solano (2017)

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Editorial Episteme C.A. Caracas. Venezuela.
- Barreto M. (2012). El fenómeno turístico: Investigación sobre el Turismo a partir de la sociología. Artículo en línea, disponible en: iie.com.ar/?a=25546
- Cáceres, N. (2012) El turismo, generador de desarrollo local. El caso de puerto Iguazú y la influencia del destino turístico Iguazú Cataratas."Provincia de Misiones – Argentina. Tesis en línea, disponible en: dspace.unia.es ›
- Camacho, L. (2012), Propuesta de un Modelo Alternativo de Turismo Sustentable en el Municipio de Choix, Sinaloa . Tesis en línea, disponible en: uaim.mx/.../tesispropuestamodeloturisticochoixlauracamacho.pdf
- Cámara de Venezolana de la Industria Turística (CVIT-2016), Turismo interno incremento en 15%. Documento en línea, disponible en: notitotal.com/2016/08/18/turismo-interno-incremento-15-segun-la-cvit
- Chiavenato, I. (2013) Comportamiento organizacional. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. México
- Constitución de la República bolivariana de Venezuela 1999. Gaceta Oficial N° 5453. Extraordinaria, Febrero 19, 2009
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012) Decreto N° 9.044 15 de junio de 2012
- Fernández, J. (2013) Teoría del desarrollo endógeno. Documento en línea, disponible en: <https://jfernandar.files.wordpress.com/2013/03/capitulo-vi.pdf>
- González y Martínez (2014) Gerencia estratégica e innovación empresarial: Referentes conceptuales. Documento en línea, disponible en: <https://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/>.
- Guanipa (2015) Potencialidades turísticas de los recursos naturales en el municipio Petit, estado Falcón, Venezuela” Universidad del Zulia. Tesis en línea, disponible en: www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/multiciencias/article/view/19306

- Hernández, Fernández y Batista ,(2010) Metodología de la investigación, Mc, Graw Hill Interamericana de México. México
- Hurtado de Barrera, J. (2012). Metodología de la Investigación. Una comprensión holística. Caracas, Venezuela. Ediciones Quirón- Sypal-
- Lemus, J y Rojas, I (2011) Propuesta para el desarrollo del turismo de los municipios San Fernando, Biruaca y Pedro Camejo, del Estado Apure. Universidad Central de Venezuela. Tesis en línea, disponible en: servidor-opsu.tach.ula.ve/7jornadas_i_h/paginas/doc/JIHE-2011-PT093.pdf
- Luzardo, M. (2014) Potencialidades y estrategias para la puesta en valor turístico del frente de agua y casco histórico de los puertos de Altigracia (Venezuela) Tesis Doctoral en línea, Universidad de Malaga, disponible en: https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/.../TDR_LUZARDO_PADRON.pdf?
- Organización de las Naciones Unidas (2014) Las Américas registraron el mayor crecimiento en turismo en la primera mitad de 2014. Documento en línea, disponible en: www.onu.cl/onu/tag/organizacion-mundial-de-turismo.
- Organizacion de las Naciones Unidas (2013) Turismo sostenible: contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo sostenible. Documento en línea, disponible en: unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciem5d2_sp.pdf
- Palella y Martins (2012) Metodología de la Investigación Cuantitativa. Ediciones FEDEUPEL. Tercera edición. Caracas – Venezuela
- Peraza, A. (2012) La estrategia gerencial y su aplicación en la gestión de los gobiernos locales. Documento en línea, disponible en: servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv5n9/art04.pdf
- Pérez, A. (2009) Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación. FEDUPEL Caracas.
- Pro México (2014) El Turismo sustentable en México. Documento en línea, disponible en: www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/el-turismo-sustentable-en-mexico-esta.

- Rivero, L. (2014) Teoría del desarrollo sustentable. Documento en línea, disponible en:
www.eumed.net/tesis.../Teoria%20del%20Desarrollo%20Sustentable.htm
- Salas, A. (2012) Sitios turísticos de Venezuela. El Estado Apure. Documento en línea, disponible en: sitios-turisticosga.blogspot.com/2012/05/estado-apure.html
- Sepúlveda, J. (2012), Propuesta de un plan estratégico para el desarrollo turístico del monumento natural cerro María Lionza orientado al turismo religioso en el Estado Yaracuy. Universidad Nueva Esparta. Tesis en línea, disponible en:
miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/1254/1/TG4737.pdf
- Solórzano, N. (2012) Gerencia estratégica para la optimización de los servicios turísticos en el Fondo de Turismo del Estado Apure. Tesis de Maestría de la Universidad Nacional Politécnica de las Fuerzas Armadas (UNEFA)
- Sturzenegger, A. (2009) Importancia de la actividad económica de turismo y viaje en Argentina. Documento en línea, disponible en:
www.ahrcc.org.ar/.../Informe%20de%20la%20importancia%20de%20la%20act.pdf
- Uzcategui, E (2012) Gerencia estratégica. Documento en línea, disponible en:
ever-uzcategui.over-blog.es/article-gerencia-estrategica-105073974.htm
- Velandia, F (2015) Plan de negocios para la creación de posadas turísticas en el Estado Miranda – Venezuela. Universidad Nacional Abierta. Tesis en línea, disponible en:
biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/t39804.pdf
- Villafuerte, I. (2012) Análisis del uso del espacio turístico en Guayaquil. Enfoque de su modelo de desarrollo turístico. Tesis de Maestría en desarrollo turístico de la Universidad Internacional de Andalucía. Disponible en:

A N E X O S

**CUESTIONARIO SOBRE GERENCIA ESTRATEGICA PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA DENTRO DEL
MARCO DEL DESARROLLO SUSTENTABLE**

- 1.- Lea detenidamente todos los ítems antes de seleccionarlos.
- 2.- Siga el orden establecido.
- 3.- No deje algunos ítems sin responder.
- 4.- Marque con una X la respuesta que consideras correcta.

Nº	Ítems	SI	NO
	Variable: Condiciones para el desarrollo de actividades turísticas Dimensión: infraestructura		
1	¿Considera que es necesaria la construcción de hoteles categorizados y posadas turísticas, para dar impulso al desarrollo turístico?		
2	¿Considera usted que las vías de comunicación en el estado están en buenas condiciones para el desarrollo turístico?		
3	¿Cree que existe suficientes campamentos turísticos en el Estado?		
4	¿Considera que existen suficientes sitios de recreación para el entretenimiento de los turistas?		
5	¿ Cree que es necesario construir módulos de información para promover la actividad turística?		
	Dimensión: Servicios locales		
6	¿Considera usted que hay suficientes restaurantes de buena calidad en el Estado?		
7	¿Cuenta el Estado con servicio de transporte en buenas condiciones para el turismo?		
8	¿Existen servicios de internet, TV por cable en los campamentos turísticos?		
9	¿Existe cobertura para línea telefónica en los campamentos turísticos?		
	Variables: Estrategias en el marco del desarrollo sustentable		
	Dimensión: Económica		
10	¿Existen en el Estado políticas de financiamiento para el sector turismo?		
11	¿Maneja la oficina regional del Ministerio de Turismo estrategias de promoción para el turismo?		
12	¿Considera usted que el turismo puede generar		

	suficientes ingresos al Estado?		
13	¿Cree que el turismo beneficia a la comunidad anfitriona en el Estado?		
14	¿Tiene la institución planes y proyectos para fomentar el turismo en el Estado?		
	Dimensión: sociocultural		
15	¿Se ha incrementado el empleo en las actividades turísticas en los últimos dos años en el Estado?		
16	¿Aplica la institución estrategias para motivar a los artesanos a promocionar sus productos a los turistas?		
17	¿Ha realizado la institución cursos de formación turística para promotores en los últimos dos años?		
18	¿Cree usted que se mantiene en buenas condiciones los monumentos y sitios turísticos en el Estado?		
19	¿Se promueve nuestra identidad cultural entre los turistas?		
20	¿Promueve el Insituto de Turismo el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, y sus valores tradicionales?		
	Dimensión: ambiental		
21	¿Tiene la institución estrategias ambientales que promuevan la no contaminación del medioambiente a los turistas?		
22	¿Maneja la institución estrategias para el reciclaje de desechos sólidos en los campamentos turísticos?		
23	¿Tiene el Instituto de Turismo políticas de protección los recursos naturales y la diversidad biológica en el Estado?		

¿Que tipo de turismo se practica mas en el Estado? _____
