

Turismo en COMUNidades

ISSN

Depósito Legal ppi201402ME4569

Año 1 Nº1

Enero-Marzo 2015

Ministerio del Poder Popular para el Turismo:



Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología:

Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos

Comité Editorial William Díaz Juan Lujan Maria A. Petrizzo P

Esta obra se rige bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartir Igual 4.0 Internacional.



Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos

Teléfonos 0274-252.22.39 0274-2524024 direccion@hotelescuela.org.ve www.hotelescuela.org.ve direccion@hotelescuela.org.ve cenintur@hotelescuela.org.ve **CONTENIDO**

Presentación.

01 Comprensión Social Del Turismo

Interculturalidad, Potencial Para un Estado Turístico. *Yanitza Albarrán*

Desarrollo y Ecoturismo.

María Mas

02 Turismo y Educación

Lineamientos Instruccionales para la Planificación Docente por Competencias en el Componente Vocacional de Hospitalidad y Turismo.

William Díaz

Resilencia Organizacional y Educación Geroturística: una Disertación Bajo la Visión Compleja.

Edison Revilla

03 Herramientas Sociales para Gestión Local del Turismo

Las Vitrinas Virtuales como Alternativa para las Pymes del Sector Turístico.

Ana Mosquera

La Calidad en el Turismo: una Práctica que no Puede Esperar.

Nathalia Mc Carthy

Geohistoria de la Agricultura Local como Potencial para la Actividad Turística. Sector La Caña, Cuenca del Río Mucujún.

Juan Enrique Luján Anzola

Geomática Libre para la Gestion Turística.

María Ángela Petrizzo Páez

Guía para Colaboradores/-as

@cuhelav_oficial

PRESENTACIÓN

Aprender haciendo es un sello institucional para el Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos. Como sello, esa máxima derramada desde la sabiduría de un tecnólogo popular como Don Luis Zambrano, tiene en nuestros espacios una impronta particular y única: la búsqueda del saber desde el reconocimiento de su necesaria vinculación al quehacer social y productivo, en este caso, del cual dicho saber es, a su vez, hijo predilecto.

Por ello, la articulación de espacios, como esta revista, previstos para la divulgación de experiencias y dinámicas colectivas es una tarea vital en nuestra institución y, así lo creemos, también para otras instituciones de educación universitaria cuyas ofertas formativas impacten en el sector Turismo.

Esta revista fue concebida con el compromiso de asumir como propia la política de Acceso Abierto a productos de investigación emanados de nuestra instución. Es nuestro deseo institucional que sirva como un espacio de apoyo dinámico para la gestión del Turismo, a través de la visibilización de productos de investigación en el área para un número cada vez mayor de usuarias y usuarios que, desde sus diversos roles dentro del sector turismo, puedan encontrar en sus páginas respuestas a inquietudes o, quizás lo más importante, nuevos retos y preguntas a ser respondidas desde la academia y la comunidad hermanadas.

Esta edición que presentamos a ustedes, muestra reflexiones, aportes y resultados de investigación, hechos desde distintas miradas sobreel turismo y su diversidad y mostrando respuestas posibles a las necesidades evidenciadas desde la comprensión del turismo como actividad social, una visión de la perspectiva de la educación sobre el turismo, y una muestra de algunas herramientas sociales para gestión local del turismo.

Esperamos que este proyecto que comienza a dar sus frutos desde los espacios institucionales del CUHELAV, a través del Centro Nacional de Investigaciones Turísticas (CENINTUR), sea fructífero como lugar de encuentro e intercambio de saberes para el turismo nacional

Revista Turismo en COMUNidades

Comité Editorial

01

Comprensión Social del Turismo

INTERCULTURALIDAD.

POTENCIAL PARA UN ESTADO TURÍSTICO

YANITZA ALBARRÁN

Resumen: La diversidad cultural es propia de los diferentes grupos humanos, lo pluricultural, multiétnico y plurilingüe; el intercambio de experiencias culturales, vivencias, saberes ancestrales, el reconocer los territorios ancestrales, debería ser una propuesta turística que se desarrolle sistemáticamente en el estado Mérida como experiencia piloto y en el resto del país. Se propone en el presente ensayo la interculturalidad como un potencial turístico.

Palabras Clave: Interculturalidad, potencial, turismo.

Abstract: Cultural diversity is inherent to different human groups, the multicultural, multiethnic and multilingual. Exchange of cultural experiences, life experiences, inherited knowledge and the recognition of the ancestral territories should become a proposal for tourism systematically developed in Merida State as the first experience and in the rest of the country. In this paper, crosscultural is proposed as touristic potential.

Keywords: cross-cultural, potential, tourism

Lo intercultural presupone el fomento social y político de las culturas tan variadas que conviven en todas partes; y como segundo paso establece entre ellas mecanismos serios de diálogo respetuoso y aprendizaje mutuo en todas las esferas, sin pretender jamás reducirlas a un patrón único o ponerlas bajo la tutela de un código cultural dominante Fábregas, 2012

I. ¿Qué Interculturalidad?

La interculturalidad supone apertura frente a las diferencias étnicas, culturales y lingüísticas; aceptación positiva de la diversidad; respeto mutuo; búsqueda de consenso, y paralelamente, reconocimiento y aceptación del disenso, y actualmente, la construcción de nuevos modos de relación social y de más democracia (Ferrão, 2010: 9). Pues, a los Estados se le presentan nuevas exigencias y deben hacer un esfuerzo por incorporar la riqueza de la diversidad a sus procesos, lo que implica la recuperación de los conocimientos, saberes y tecnologías heredados del pasado, junto con los avances de la ciencia y las tecnologías modernas (Comboni, 1996) del presente.

América Latina, es un territorio culturalmente complejo y diverso, desde siempre se ha hecho un mayor énfasis en lo referente a los pueblos aborígenes, donde convergen aproximadamente cuatrocientos pueblos indígenas, pero su representación no es uniforme en todos los países, en Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Paraguay y Venezuela, la población indígena no supera el 5% de la población total. Sin embargo, en Guatemala, Bolivia, (México), Perú y Ecuador, los indígenas forman verdaderas mayorías nacionales (López, 1999).

Por ende, la interculturalidad ha venido adquiriendo especial relevancia en América Latina, sobre todo a partir de los años noventa (...) y ha servido de estímulo para la elaboración de políticas públicas que, o se centran en ella, o la contemplan. Además de la educación escolar indígena, otros grupos contribuyeron para que creciera la discusión sobre las relaciones de interculturalismo. Entre ellos, podemos mencionar a los movimientos negros (v/o afro) latinoamericanos que, en general, son

ignorados por la bibliografía que trata de interculturalidad en el continente. Sin embargo, a nuestro ver esos grupos contribuyen de modo significativo para la ampliación del concepto (Ferrão: 2010, 13).

II. EL POTENCIAL TURÍSTICO DE LA INTERCULTURALIDAD

Se propone que en la actualidad la emergente industria del turismo emprendida por el estado venezolano, junto a los prestadores de servicios y las organizaciones turísticas comunitarias, consideren la enorme potencialidad que representa evidenciar para el turista local, nacional y extranjero la interculturalidad; y no solamente difundir y promocionar los atractivos geográficos, con sus bellezas y encantos, sino evidenciar una belleza más compleja y por lo cual profunda; que los invita a sumergirse en y con la diversidad cultural, propia de los diferentes grupos humanos, lo pluricultural, multiétnico, y plurilingüe, un intercambio de experiencias culturales, vivencias, saberes ancestrales, el respeto a los derechos territoriales, el conocimiento al marco legal vigente, la cosmovisión y cosmogonía de los pueblos indígenas, específicamente los presentes en Mérida, como son: los Timote, Quinaroes, Guazabaras, Quinanoque, Horcaz, Casés, Mucumbú, Wayúu y comunidades afro-descendientes que cohabitan en nuestro territorio.

El actual territorio del estado Mérida, según las investigaciones arqueológicas y antropológicas tuvo una ocupación inicial aproximadamente para el siglo V y el siglo VI d.C. (entre el 600-700 d.C.). Debido a distintas oleadas procedentes de la región Nor-central (valles de Quibor y Barquisimeto), cuenca Sur-occidental (Lago de Maracaibo) y grupos de los Llanos occidentales, pertenecientes al actual territorio de Barinas. Este panorama lleva a proponer que en nuestro estado existieron tres grupos lingüísticos –tres lenguas o formas de hablar: lengua Chibcha –de Colombia-, lengua timote y sus variantes –la más extendida en el territorio merideño- y la Arawak –proveniente de los llanos venezolanos- (Meneses y Gordones, 2005). Dichos grupos se asentaron en los espacios de los actuales poblados que hoy conocemos, los cuales, mantienen en la actualidad los nombres dados por los indígenas, un ejemplo de esa toponimia es Mucuchies.

Unos grupos étnicos habitaban en las regiones altas y frías del estado y otros en las regiones bajas y cálidas. Entre estas parcialidades étnicas están los Indígenas Timote, también estaban los Torondoyes, Mucurubaes y Escagüeyes, que ocupaban las regiones altas y frías del norte de Mérida; así como los Bailadores, Chinatos, Mocoties y Jirajaras que ocupaban la zona del sur (Meneses y Gordones, 2005). Actualmente muchos pueblos de Mérida deben su nombre actual a los grupos indígenas asentados en sus tierras en tiempos antiguos.

La diversidad cultural siempre presente en el territorio se dedicaba a tejer, a la elaboración de objetos de cerámica y a la agricultura. Realizaban sus cultivos en "Terrazas", que consisten en la construcción en terreno inclinado de planicies escalonadas, para evitar erosión y el agotamiento del suelo. Esta es una técnica que se practica aún en nuestros días. Según los historiadores, los conquistadores españoles denominaron a estas técnicas de cultivo "Andenes", lo cual, dio origen al nombre de nuestra región: Los Andes. El estilo de vida de cada uno de estos grupos indígenas se diferenciaba, especialmente por el tipo de viviendas que construían y los elementos estructurales, así como, en su vestimenta.

Los indígenas de las regiones altas y frías necesitaban mayor abrigo contra el clima templado, así que sus viviendas eran hechas a base de piedras con paredes altas para conservar el calor interno. Por otra parte, los indígenas de las regiones cálidas del sur hacían sus viviendas de bahareque, una mezcla de barro y paja, por lo que sus hogares eran más frescos en el interior y sus vestimentas eran confeccionadas de fibra vegetal, utilizaban además plumas y collares vistosos.

El mito de origen para la creación de la Cordillera de Mérida según nuestros indígenas es que: ...Hace mucho, pero mucho tiempo atrás existía una mancha blanca donde vivía Arco y Arca. Un día se dio una gran pelea donde Arco y Arca salieron perdiendo y cayeron a la tierra, en la laguna de

Santo Domingo, desde donde salieron con una taparita llena de agua y fueron formando las lagunas de las montañas hasta llegar a Lagunillas, donde la taparita se rompió, creando la Laguna de Urao, donde se quedaron a vivir. En ese pueblo cuentan que en la laguna vive arca y se transforma en una culebra llamada Doña Simona, que se pone brava cuando gritan o tiran basura a sus aguas. El Arco habita en las cuevas (Clarac, 2006), piedras y montañas.

El nombre de Mérida tiene su origen en España. Los romanos en el siglo XXVI A.C., fundaron la ciudad de "Emerita Augusta", que hoy en día conforma la ciudad de Mérida en España y cuyo nombre "Emerita" en su deformación al español se traduce: Mérida; nuestra Mérida fue fundada por el Capitán Juan Rodríguez Suárez, quién nació en Mérida de Extremadura en España y dio el nombre de Santiago de Los Caballeros de Mérida a nuestra ciudad en honor a la tierra que lo vio nacer (Clarac, Villamizar y Segovia, 1988). La ciudad fue fundada el 9 de octubre de 1558, cerca de San Juan de Lagunillas, pero en 1561 fue refundada en su actual sitio con el nombre de Santiago de Los Caballeros de Mérida. Posteriormente, se fueron fundando los pueblos actuales, por tanto, en estas tierras es evidente la co-presencia de elementos de la cultura española y de la cultura indígena, aunada a la presencia afro en el estado, lo cual, lo define como un estado pluricultural.

Mérida es en la actualidad tal como en los tiempos ancestrales, un territorio pluricultural, ahora como ayer con la presencia de las culturas indígenas: Timote, en el municipio Miranda; Guazábaras, Quinaroes, Quinanoque, Horcaz, Mucumbú, y Casés, antes llamados pueblo Xamu o Jamuen, ahora divididos en parcialidades étnico-culturales, ubicados en el municipio Sucre; Wayúu, "de origen arawak, posee una historia de movilizaciones. Como se sabe su territorio, La Guajira, está dividido entre los países de Colombia y Venezuela. El mayor porcentaje del territorio pertenece a Colombia, sin embargo, en Venezuela se encuentra el mayor número de wayuu" (Segovia, 2012). En el estado los grupos migratorios están asentados en los municipios Alberto Adriani, Caracciolo Parra y Olmedo, Obispo Ramos de Lora y la cultura Afro y/o Afrodescendiente, en el municipio Tulio Febres Cordero principalmente.

El estado Mérida una tierra rica en pluridiversidad cultural, declarada en el 2014 como un territorio pluricultural en la reforma de Constitución estadal. por comunidades indígenas autóctonas, inmigradas, comunidades afro, comunidades rurales y urbanas "criollas"; pero a pesar del marco legal vigente nacional y regional aún persiste la invisibilización, observable sobre todo en las urbanas-criollas. Por el panorama ulteriormente señalado, es pertinente avanzar hacia la concienciación sociohistóricocultural de la sociedad en general y se propone en el presente que sea a través del turismo, por ser una práctica social emerge de forma sostenible



Laguna de Urao. Chaman Quinaroe Valerio Gutiérrez y Chamana Guazabara Ramona. 2010. Foto tomada por Marlene Suake

en el país.

Bajo el enfoque antes señalado, se deberá generar una planificación de políticas gubernamentales interculturales desde todos los ámbitos en contextos regionales, nacionales y globales (Hernaiz, 2004), en los ministerios correspondientes y los respectivos gobiernos del estado y municipios. Tomando en cuenta el desarrollo de un turismo responsable, sustentable y comunitario, que promocione lo intercultural, la diversidad cultural, biológica y geográfica. Lo cual, implica admitir lo diferente, e introducirse intelectual y afectivamente en mentalidades y universos distintos al propio. La propuesta es una premisa ética y política, que implicaría la formación y sensibilización del equipo de funcionarios y/o servidores, operadores turísticos y prestadores de servicios públicos, privados y comunitarios para la diversidad cultural en el turismo.

La concepción de lo intercultural es un cambio de actitud hacia otras culturas, la identificación y el reconocimiento de los elementos culturales que se manejan individualmente y en la comunidad; es una formación pluralista que nos permite conocernos como culturas indígena, afrovenezolana y "criolla-mestiza"; las cuales, conforman en esencia la sociedad venezolana; por ende, no debe centrarse solamente en la aplicación al ámbito educativo, sino, también debe enfocarse desde otro ámbitos, tal como el turismo; es un proceso de sensibilización a toda la población, mediante la producción de textos, material audiovisual, que impulse un conocimiento y la aproximación, desde la difusión y promoción sistematizada de la sociedad pluricultural que somos, que nos pertenece e identifica como pueblo.

III. LA INTERCULTURALIDAD QUE VIVIMOS

Después del recorrido histórico realizado en los apartados anteriores, para este ensayo desde lo epistemológico, se reconoce que vivimos la interculturalidad en sociedades desiguales y diversas socioculturalmente, donde existen diferencias significativas entre los distintos grupos sociales, sus perspectivas del mundo, sus valoraciones sociales, e inclusive sus modos de expresión y sus lenguas, sean reconocidas como legítimas. Por esto, resulta central la sensibilización de lo intercultural para el conjunto social y no sólo restringido a grupos específicos, frecuentemente nombrados como minorías aún cuando no lo sean (Thiesthe, 2009).

La concepción de la interculturalidad tiene distintas dimensiones, es un hecho, un fenómeno, una propuesta de acción, una postura política de la descolonización del pensamiento o una experiencia multidireccional. Entendiendo que es un término en gestación, un concepto del que no podemos saber cuáles van a ser en el futuro próximo sus acepciones y contenidos principales y distintivos (Malgesine y Giménez, 2000). Resaltando que se origina como una interacción en la escuela y de preparación para la interacción en la sociedad, son algunos de los aspectos que llevaron a plantear este nuevo paradigma de la educación intercultural (Malgesine y Giménez, 2000), pero que se propone que puede saltar hacia el ámbito turístico, con mayor fuerza que en sus espacios originales de desarrollo.

La interculturalidad es dinamismo, se levanta contra lo estático del multiculturalismo y lo simple de una pluma colorida de lo pluricultural, es "un proyecto político que, partiendo del pluralismo cultural ya existente en la sociedad –pluralismo que se limita a la yuxtaposición de la cultura y se traduce únicamente en una revalorización de las culturas etno-grupales- tiende a desarrollar una nueva síntesis cultural" (Perotti: 1989, 66). Concebida como práctica contra hegemónica, enfocada en revertir la designación (promovida como parte del proyecto de la modernidad) de algunos conocimientos como legítimos y universales y la relegación de otros, especialmente aquellos relacionados con la naturaleza, el territorio y la ancestralidad, al espacio local de saberes, (...). Ello evidencia la existencia de una diferencia no solo cultural y colonial sino, epistémica (Pedreros: s/f, 22).

El reconocimiento de la interculturalidad como punto de partida para una nueva estrategia

política en cualquiera de sus ámbitos: educativo y/o turístico, implica una intensa investigación no solo sobre las culturas originarias, sino sobre los sectores culturales de la población que se reconocen como "occidentales" (...) No se trata de elaborar un nuevo indigenismo y de separar un sistema "para indios" y otro, para "no indios". Si eso llegase a suceder, habríamos entrampado a nuestros pueblos en un callejón sin salida. Interculturalidad no es sinónimo de indigenismo (...). Procurar que en la interculturalidad, lo intercultural es para todos, es la creación o generación de estrategias antirracistas, para que la comunidad se comprometa contra la discriminación, racismo, xenofobia y situaciones de desigualdad.

Es a partir de la década del 90, cuando se ha venido afianzando la postura que la interculturalidad debe ser trabajada por todos los agentes sociales (Ferrão: 2010, 12). Se está en el momento propicio, se siente la atmosfera generalizada en los comprometidos y en los estados, para que desde los ámbitos políticos y sociales, se permita el ingreso de las culturas, reconociendo la identidad como un derecho; de allí, que la acción turística debería incentivar la creación de una ciudadanía como ámbito de participación común y solidaridad. Conciliar la dialéctica entre identidad cultural y diversidad, resulta un problema clave que debe ser resuelto en vista de evitar posiciones extremas que puedan derivar en posiciones cercanas al etnocentrismo (Bolívar, 2004), al racismo, discriminación, exclusión e invisibilización.

Gradualmente, sin embargo, la noción de interculturalidad comienza a transcender la relación entre indígenas y no-indígenas para aplicarse también a contextos más amplios relacionados con la presencia afroamericana y con la de las minorías étnico-culturales resultantes de la migración extranjera a la región. En este sentido, la propuesta de lo intercultural en el turismo es importante, y por más fundamental que una de las condiciones básicas es que todos los procesos deben ser contextualizados y elaborados conjuntamente con todos los agentes intervinientes (Barbero, 1994) de lo turístico.

Es inaceptable establecer la interculturalidad como un apartado teórico dirigido exclusivamente a los pueblos indígenas. La interculturalidad implica, exige, el conocimiento profundo de la variedad cultural en su integralidad. De otra manera, se estaría reproduciendo un tipo de indigenismo perverso que lejos de reconocer la vigencia de las culturas, volvería al vetusto discurso liberal de la supremacía de Occidente. Habremos conseguido el propósito que de manera efectiva se admita la pluralidad cultural del país y, más allá de la tolerancia, es el respeto, que la sociedad la disfrute y la use como instrumento para lograr la equidad social, el deleite turístico y la conciencia de la formación ciudadana.

El proceso no se ha consolidado, insistimos, sino que se inicia. El camino andado es muy corto aún. Ahora necesitamos de la metodología antropológica que persiga este ideal de fraternidad y logre colocarlo como el cimiento de la nación, en los distintos ámbitos y dimensiones de la sociedad y del gobierno, se comenzó hace décadas en la educación y se sugiere en la actualidad continuarlo en el turismo. La comunidad de cultura se logra en la articulación equitativa de la pluralidad (Fábregas, 2012) entre todos y todas.

Para cierre de este ensayo dedicado a la sensibilización y concienciación del potencial intercultural en el turismo; se comparte lo dicho y hasta los silencios de uno de los teóricos latinoamericano-caribeño Fornte-Bentancourt (s/f, 7), la educación para la convivencia y el diálogo intercultural se convierte en el eje central de los esfuerzos de socialización y de intercambio de saberes propios de los procesos educativos. Una pedagogía de la interculturalidad implica la construcción de sensibilidades y conocimientos que nos ayuden a trascender lo propio y a saborear lo diferente, a reconocer lo propio en lo ajeno, a apreciar y a respetar las claves de la felicidad de otros...

Yanitza Albarrán es Historiadora del Arte. Docente del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos. Especialista en etnografía. *yanitza.albarran@hotelescuela.org.ve*

REFERENCIAS

Clarac, de Briceño J. (2005). Había una vez una gran mancha blanca. Editorial el Perro y la Rana, MPPPC. Caracas – Venezuela.

Clarac, de Briceño J.; Segovia, Y. y Villamizar, T. (1988) El capitán de la capa roja. Museo Arqueológico, Vice-Rectorado Académico, Universidad de Los Andes. Mérida – Venezuela.

Díaz, R.; Diez, M. y Thisted, S. (2009). Educación E Igualdad: La Cuestión De La Educación Intercultural Y Los Pueblos Indígenas En Latinoamérica. Documento on line. Disponible en: Campaña Latinoamericana por el Derecho a la Educación. (Consultado el 24 septiembre 2011).

Fabregas, A. (2012). De la teoría de la Aculturación a la Teoría de la Interculturalidad Educación y Asimilación: El Caso Mexicano. Universidad Intercultural de Chiapas. México. Disponible en: Intercultural Comunication Studies XXI 1. (Consultado el 15 de mayo 2014).

Ferrao, V. (2010). Educación Intercultural en América Latina: Distintas Concepciones y Tensiones Actuales. En: Estudios Pedagógicos XXVI. N° 2. Pp.343-352. Pontificia Universidad Católica. Río de Janeiro. Brasil.

Fornet B., R. (s/f). Crítica Intercultural de la filosofía Latinoamericana Actual. Documento on line, disponible en: Universidad Autónoma Nayarit UAN. (consultado el 9 de mayo 2012).

Fornet B., R. (2010). Ideas y propuestas para una transformación intercultural de la tradición dominante. Otros Logos. Revista de Estudios Crítico. Año 1. N° 1. Universidad nacional de Comahue. Argentina. Entrevista electrónica entre los meses octubre y noviembre. (Consultada el 26 de julio 2014).

Hernaiz, I. (2004). Educación en la Diversidad: experiencias y desafíos en la educación intercultural bilingüe. UNESCO. Sede Regional Buenos Aires. Argentina.

Hidalgo, V. (s/f). Cultura, Multiculturalidad, Interculturalidad y Transculturalidad. Documento on line. (Consultado el 18 de abril 2013).

Hirmas, C. (2008). Educar en la diversidad cultural: aprendizajes desde la experiencia innovadora en América Latina. RED INNOVEMOS. UNESCO/REALC. Santiago de Chile.

Loncon, E. y Hecht, A. (Comps.). (2011). Educación Intercultural Bilingüe en América Latina y el Caribe: balances, desafíos y perspectivas. Universidad de Buenos Aires, CONICET. Argentina y Universidad de Santiago de Chile. Chile.

López, L. (2001). La cuestión de la interculturalidad y la educación latinoamericana. UNESCO. Séptima Reunión del Proyecto Principal de Educación en América Latina y el Caribe. Documento on line, disponible en: ED-01/ PROMEDLAC VII/. (Consultado el 28 de marzo 2013).

Lozano, R. (2005). Interculturalidad: desafío y proceso en construcción. Manuel de Capacitación. SERVINDI. Perú. Documento on line. (Consultado el 27 de septiembre 2012).

Malgesini, G. y Gimenez, C. (2000). Interculturalidad. Disponible en: Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad. Catarata-Comunidad de Madrid, 2000, págs. 253-259. (Consultado el 12 de abril 2014).

Pedreros, R. I. (s/f). Áportes para dimensionar la Educación Intercultural en Colombia. Universidad Distrital "Francisco José de Caldas". Colombia. (Documento on line. Consultado el 08 de junio 2014).

Poblete, R. (s/f). Educación Intercultural en la escuela de hoy: reformas y desafíos para su implementación. En: Revista Latinoamérica de Educación Inclusiva. Pp. 181-200.

Sacavino, S. (2011). Democracias e Interculturalidad en América Latina y El Caribe. Documento on line del Congreso Internacional de Educación. Educar en tiempos difíciles: vida digna, interculturalidad y democracia. Chile. (Consultado el 27 de octubre 2013).

Sáez, A. (2006). La Educación Intercultural. En: Revista de Educación. 339. Pp. 859-881.

Salas, R. (2003). Filosofía Intercultural, Globalización E Identidad. Reflexiones Sobre El Desarrollo Desde América Latina. UCSH. Chile. Documento on line, disponible en: Quelle globalisation pour l'Amérique latine. Débat autour es identités socio-culturelles, Louvain-la-Neuve, Seminario de

investigación del Groupe des Recherches Interdisciplinaires sur l'Amérique latine. (Consultado el 9 de noviembre 2010).

Santibañez, R.; Cruz, F. y Gogoratuz, M. (s/f). Estrategias para la Educación Intercultural: De la competencia social a la competencia intercultural. Universidad de Deusto. Universidad de Barcelona. Alboan. Documento on line. (Consultado el 18 de octubre 2012).

Stramiello, C. (s/f). La Educación Intercultural: una tendencia en América Latina. Universidad Católica. Argentina. Documento on line. (Consultado el 22 de enero 2014).

Ströbele-Gregor, J.; Kaltmeier, O. y Giebeler, C. (Comps.). (2010). Construyendo Interculturalidad: Pueblos Indígenas, Educación y Políticas de Identidad en América Latina. Departamento Países Andinos y Paraguay, Unidad Coordinadora Pueblos Indígenas en América Latina y el Caribe. Universität Bielefeld. Documento on line disponible en: Fortalecimiento de Organizaciones Indígenas en América Latina. (Consultado el 20 de enero 2014)

Zavala, V. (Inv. reps.). (2007). Avances y Desafíos de la Educación Intercultural Bilingüe en Bolivia, Ecuador y Perú: Estudios de Casos. IBIS – CARE. Documento on line disponible en: avancesydesafiosdelaEIB2007. (Consultado el 8 de febrero 2014).

DESARROLLO Y ECOTURISMO

MARIA JOSEFINA MAS

Resumen: El modelo de desarrollo ecoturístico es un paradigma que permite explicar, planificar y controlar todas las acciones, individuales y sociales, para la transformación comunitaria, en forma contextual y sostenible, utilizando los recursos propios, en armonía con la ecología existente. La función productiva del ecoturismo es intensiva en mano de obra y busca evitar daños y riesgos en la naturaleza sobre la cual se desenvuelve. Los elementos claves del modelo de desarrollo ecoturístico son: la definición participativa de la imagen objetivo del sistema ecoturístico, la identificación y búsqueda de los sustratos de la red de sustentabilidad o recursos estáticos, el diseño y ejecución de la red de sostenibilidad donde se tejen las acciones, tanto universales, como específicas para el ecoturismo. Finalmente, la conformación de la red institucional como reguladora de comportamientos y procesos, diseño de la normativa pública, identificación de actores claves en la construcción del desarrollo del ecoturismo.

Palabras Clave: Modelo, Desarrollo, Turismo, Ecología, Desarrollo Endógeno, Sustentable, Sostenible, Ecoturismo, Entorno.

Abstract: The model of ecotourism development is a paradigm that explains, plans and controls all the individual and social actions, for the community transformation in a contextual and sustainable way, using own resources in harmony with existing ecology. The productive role of ecotourism is labor intensive and seeks to prevent damage and a risk in nature upon it operates. The key elements of the ecotourism development model are: Participative definition of the objective image of ecotourism system, the identification and searching of the substrates in the sustainability network or static resources, design and implementation of sustainability network where the actions are jointed, both universal and specific for ecotourism. Finally, the conformation of the institutional network as a regulator of behaviors and processes, a design of public policy normative and an identifier of the key actors in building the development of ecotourism.

Keywords: Model, Development, Tourism, Ecology, Endogenous Development, Sustainable, Maintainable, Ecotourism, Environment.

I. Introducción

El ecoturismo es una actividad comunitaria que requiere ser teorizada y ejecutada desde un paradigma propio, a los fines de maximizar el éxito de su ejecución en Venezuela. Se mostrará a continuación, los elementos del modelo de desarrollo ecoturístico, fundamentado en el paradigma de desarrollo endógeno y se establecerán los conceptos básicos, categorías y la lógica de la cooperación y competencia en los agentes del sistema.

II. EL TIRABUZÓN ESTRATÉGICO DEL ECOTURISMO

El ecoturismo es una actividad multidimensional y de largo plazo, tanto en sus aspectos constituyentes, como en las finalidades que persigue. Requiere de todas las capacidades de los recursos demandados: humanos, económicos, financieros, climáticos, éticos, tecnológicos, etcétera; así como también del medio ambiente, lugar éste desde donde se despliega dicha actividad y uno de los fundamentos teleológicos del mismo.

Desde el punto de vista de los insumos básicos que requiere esta macro acción adopta una función productiva intensiva en mano de obra; de tal manera que el recurso estratégico para dar inicio y continuidad al desarrollo ecoturístico del "ente" es la existencia del ser humano, en armonía con los demás elementos del entorno. El ser humano es parte de la naturaleza y su condición humana, amparada por una ética ecológica, permite una conexión positiva y armónica entre sociedad y naturaleza.

La integración y conexión positiva entre las capacidades sociales y el medio ambiente, en función de la mejora comunitaria y social, constituyen la base de sustentabilidad y sostenibilidad del desarrollo ecoturístico a largo plazo. En esta conjunción de capacidades radica su poder "endógeno".

La finalidad primordial que persigue el desarrollo del ecoturismo es la mejora radical de las comunidades que lo promueven y ejecutan, en contexto con su entorno ambiental. No se intenta, sólamente, explotar el turismo con miras a lograr un cambio en las condiciones económicas de la población, descontextualizada de la totalidad desde donde emerge la vida propia. La condición de beneficio económico es necesaria, más no suficiente en el ecoturismo.

El logro de utilidades es sólo una arista más en la ecuación de la estrategia económica ecoturística. El ser humano es contextual y requiere de una saludable "conexión con su multi-entorno" para apreciar, sostener, mantener, crear, mejorar e innovar en la hiper complejidad ambiental que los rodea. Por tanto, se requiere de una multi-conexión, en la cual, cada de una de dichas conexiones estará provista de un sentido, mensaje e instrumentos propios, contextuales y particulares.

Hay que enfatizar que el ser humano, las organizaciones existentes, las acciones y emprendimientos propios de las comunidades organizadas, son las que permiten la existencia de ecoturismo como una realidad posible y tangible para el sustento y la buena vida del ente. Una palmera, un riachuelo, los animales silvestres que están en condición "natural", la naturaleza por si misma...; no constituyen, por su propia comparecencia, destinos turísticos, ni ecoturísticos.

El ecoturismo es una construcción humana, social y comunitaria que persigue cambios importantes en las condiciones propias de los miembros participantes de los cambios y produce múltiples beneficios en la medida que mejora las condiciones de vida del sistema ecoturístico general. La complejidad del proceso ecoturístico está signada por el riesgo, el cual ocurre cuando dichas modificaciones afectan negativamente la vida comunitaria. Se requiere de una cosmética, de la construcción de un cosmos, ¡un mundo turístico y ecológico! para que emerja como destino apetecible, en el contexto del cálculo de riesgos y poder lograr así las modificaciones sociales y ambientales positivas planificadas.

En este sentido, la base del desarrollo ecoturístico es la organización comunitaria. Para este logro se necesita un conjunto de actores claves (individuos y organizaciones múltiples) actuando "cooperativamente" para la consecución de una macro acción, en función de alcanzar propósitos comunes que impulsen la actividad turística deseada.

La cooperación social es la clave del desarrollo ecoturístico, acompañado de factores diversos: inversiones, financiamiento, liquidez, seguridad integral, publicidad, tecnología, integración social, recursos ambientales, factores culturales etcétera. Será imprescindible acompañar la estrategia del ecoturismo con una ética ecoturística para potenciar la cooperación, que privilegie la integralidad de la vida. Sin una ética los esfuerzos no alcanzaran los resultados esperados y no se perpetuaran como estrategia de desarrollo.

El turista o visitante participará en su recorrido de la vida y realidades de las comunidades nativas. La cultura, los valores y la cotidianidad social forman, entre otros, parte del atractivo turístico. El desarrollo turístico es una acción intencional y deliberada de la sociedad, por tanto su planificación y ejecución son procesos delicados y difíciles caracterizados por la complejidad

social y el azar. Por ello sólo equipos profesionales transdisciplinarios, en coordinación con las comunidades en cambio son los encargados de llevar adelante el plan del turismo y guiar la marcha del control de gestión para su exitoso cumplimiento.

En este sentido, en el presente se asumirá la actividad turística como una estrategia matriz que permite alcanzar el desarrollo nacional. Así, el desarrollo es un espacio en permanente construcción que requiere de una "acción social transformadora" que busca mejorar las condiciones de vida de los participantes, a través de la creación continua y del uso de todas las capacidades comunitarias existentes, utilizando recursos nativos y foráneos, si fuese necesarios.

El término desarrollo ha evolucionado con el tiempo y ha sido motivo de estudio por parte de la ciencia económica. El connotado economista venezolano Domingo Maza Zavala lo expresa de la siguiente forma:

El desarrollo conjuga la capacidad de crecimiento con la capacidad de transformación de la base económica y con la capacidad de absorción social de los frutos del crecimiento. En otros términos el desarrollo es un proceso integral, socioeconómico, que implica la expansión continua del potencial económico, el auto sostenimiento de esa expansión y el poder de cambio para aprovechar los resultados de esa expansión en el mejoramiento total de la sociedad.

Hay que destacar que crecimiento y desarrollo económico son fenómenos distintos aunque grandemente imbricados. El crecimiento económico es condición necesaria para el desarrollo pero no es una condición suficiente. El desarrollo turístico por su naturaleza compleja es una actividad que requiere de crecimiento económico y de una modelística general de comportamientos y recursos que apunten al desenvolvimiento del ente en condiciones particulares. Pero al mismo tiempo el desarrollo del ecoturismo genera crecimiento económico y desarrollo.

El Ecoturismo como proceso envolvente es un movimiento integral que toma la forma de espiral ascendente y en constante ampliación, cuyas bases son los recursos y las abscisas la conforman la multiplicidad de acciones necesarias para la transformación positiva de la comunidad nativa. Siempre alineada a una ética de la conservación y la integración ambientalista, desde sus capacidades y recursos innatos, anillando lo mejor de la actividad turística, ciencia, tecnología, técnica y creación de conocimiento.

LA IMAGEN OBJETIVO DEL ECOTURISMO

El futuro es un espacio por decidir, ceteris paribus, el azar y la complejidad de la existencia. El primer elemento para la construcción de un destino ecoturístico es la elaboración del plan comunitario, donde se realizará un esfuerzo conjunto por "idear" la "imagen objetivo" que la comunidad desea alcanzar en materia ecoturística. Es un acto social puramente creativo donde no se escatima la imaginación y el deseo.

La imagen objetivo es la representación ideográfica del destino ecoturístico. Requiere de la participación de todos los miembros de la comunidad. En ésta se incorpora todos los elementos fundamentales para el cambio. Se concibe como la construcción del futuro deseable. Es un proceso de planificación conjunta que requiere apoyo técnico, metodología, rigor científico, información confiable, cooperación y constancia de la participación comunitaria para ir perfilando a lo largo del conjunto de encuentros el espacio definitivo ecoturístico que se desea "construir".

LA BASE DE SUSTENTABILIDAD PARA EL DESARROLLO ECOTURÍSTICO

La sustentabilidad se muestra como una condición estructural del ente que ofrece la base matricial básica. Está concebida como el inventario de los elementos básicos que se mantienen relativamente inalterables en el tiempo y sirven de fundamento para el ecoturismo. Por ejemplo los recursos naturales, la cultura, la ética, la historia, entre otros. Generalmente se aprecia una

condición estática a corto y mediano plazo, ya que, sólo en el largo plazo es posible percibir las alteraciones.

Lo sustentable se aprecia como una armazón de naturaleza multidimensional y multipolar en la cual, la base material, las personas, el mundo artificial (obras humanas) se movilizan en un paradigma complejo matricial. Se refiere a las bases fundamentales del desarrollo y al cúmulo de conexiones e hiatos entre dichos sustratos estructurales que se fundan en una lógica compleja (ecuación [auto-(geno-febo-ego)-eco-re-organización]). A tal efecto, el economista Maza Zavala expresa:

La sustentabilidad del proceso del desarrollo es una condición estructural básica; está constituida por los elementos constantes de la economía y sirve como fundamento para alcanzar los fines propuestos por el ente social, por lo que favorece el desenvolvimiento de la estrategia que se aplique a este proceso.

Los elementos considerados permanecen constantes o invariables en el corto y el mediano plazo, aunque están sujetos a cambio en el largo plazo, lo que es un resultado del proceso de desarrollo. Las relaciones económicas, sociales políticas: los valores sociales y morales, los rasgos esenciales de la cultura, son elementos relativamente constantes, pero sólo dentro de un período, porque a la larga tales relaciones, valores, actitudes, instituciones deben evolucionar en el sentido necesario para que realmente ocurra un cambio estructural. Esos elementos están interrelacionados y ninguno de ellos es enteramente independiente; son interdependientes y propicios para el desarrollo, si no fuera así habría necesidad de modificarlos, de transformarlos, sobre todo los que conforman la estructura económica y social. Interpreto en este orden de ideas que el punto de partida del proceso que conduce al desarrollo es la creación – o utilización, según los casos – de las bases propicias o favorables a ese cambio. Sin nbases que sustenten la acción que se realiza para alcanzar el desarrollo, no es posible que éste se sostenga en el mediano y largo plazo.

A pesar de la movilidad del ecoturismo, existen elementos que permanecen constantes, independientemente, de la cultura, la función de producción, el tipo de gerencia, el negocio, las condiciones climáticas, el reparto de información sobre los medios, etc. Estos fundamentos constantes forman la estructura de sustentabilidad y su inventario es clave para la planificación y la acción.

LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS SOSTENIBLES PARA EL DESARROLLO ECOTURÍSTICO

La malla de sostenibilidad está formada por una sucesión de acciones, con temporalidades variadas que apuntan al cumplimiento de la imagen objetivo del ecoturismo. Estas acciones estratégicas y tácticas modifican los elementos estructurales que posee el ente, dando paso a la planificación, ejecución y control del sistema ecoturístico.

La estrategia maestra del ecoturismo es una macro acción, realizada por la eco-comunidad turística que utiliza todas sus capacidades integrales. A lo largo de su desarrollo estas "grandes acciones" pertenecen a diversas esferas, las cuales serán seleccionadas, planificadas y ejecutadas, a saber: económica, política, social, ambiental, territorial, tecnológica y todas cuantas sean requeridas para el éxito. Por otra parte, para que el ecoturismo se realice positivamente en cualquier comunidad será "obligatorio" desarrollar las siguientes estrategias, las cuales serán únicamente enunciadas en el presente escrito: [(Educación, Comunicación, Gerencia, Seguridad, Defensa) ECOTURISTICA].

Un resumen sucinto de los resultados de estas acciones serán las siguientes:

1. Relaciona las capacidades de la acción social transformadora con las capacidades integrales de los medios disponibles y el medio ambiente.

- 2. Determina la brecha entre capacidades requeridas y potenciales constituyendo la brecha de formación para el ecoturismo.
- 3. Induce y promociona la realización de acciones tácticas para resolver problemas urgentes de las comunidades y satisfacer necesidades básicas y acuciantes.
 - 4. Dinamiza la comunicación y la institucionalidad comunitaria ecoturística.
- 5. Abre el compás para el control de gestión en las organizaciones e instituciones ecoturísticas.
 - 6. Operacionaliza las políticas públicas en materia ecoturística.
- 7. Determina los deseos y motores de la innovación y la creación científica y tecnológica para el ecoturismo.
- 8. Abre el campo para la disertación ideología y política para la transformación así como, los nuevos roles de los agentes gubernamentales, políticos, líderes y dirigentes del proceso.
 - 9. Fortifica las nuevas concepciones empresariales y productivas para el ecoturismo.
- 10. Refuerza los procesos de identidad que patrocinen el cambio y diluye las tradiciones que operen en contra del ecoturismo.

La formulación de la estrategia maestra es participativa y requiere de discusión ampliada, incluyendo a todos los actores que ejerzan, de alguna manera, influencia en las actividades de cambio. Se caracteriza por ser un proceso largo y lento cuando la comunidad está poco preparada para la toma de decisiones comunitaria, por la presencia de conflictos y disyunciones.

Cuando la estrategia es formulada o implantada desde una cúpula o elite, sea esta gubernamental, privada, política, se torna endogámica, sin referentes, ni vínculos con las personas lo que imposibilitaría la sinergia necesaria para el cambio comunitario. La estrategia maestra es de la gente y no responde a la imposición de gobiernos, grupos privados o sectores extranjeros que, en última instancia, buscan satisfacer sus propios intereses y propósitos. Una estrategia acertada y correcta garantiza el éxito del desarrollo ecoturístico.

LA MALLA INSTITUCIONAL

La malla institucional determina la ética y los códigos éticos del ecoturismo, así como, el carácter y comportamiento de las empresas, agentes, organizaciones participantes de diversa índole, en el contexto de las políticas públicas y se relacionan complejamente a partir de procesos de disyunción y religación, vale decir, de cooperación y competencia. En síntesis, la maya institucional contiene:

- Las leyes, normas y reglamentos que regulan la interacción del ecoturismo.
- Las organizaciones existentes.
- La coordinación inter-organizacional.
- Las políticas públicas ecoturísticas
- Los movimientos sociales de cooperación y competencia para el ecoturismo.

El cambio institucional es una condición clave para la transformación de las sociedades a partir de la estrategia ecoturística. Las desigualdades y asimetrías, se presentan en individuos y grupos, lo que se termina traduciendo en asimetrías, dominaciones y anomias sociales. El conflicto social está presente de forma constante en el ecodesarrollo turístico.

La institucionalidad organiza la vida en general, tanto personal, como comunitaria, en sus múltiples dimensiones, regula operaciones y minimiza costos. La institucionalidad es vital para el orden, para el mantenimiento de las condiciones de equilibrio y para el otorgamiento de oportunidades justas y equitativas a través de eventos de la sociedad. Se concibe como espacio de regulación y tensión de intereses, participación y acuerdo, conflicto, castigo y premio. Es imposible el desarrollo ecoturístico sin una fornida institucionalidad y sin la supervisión para el cambio.

La utilidad de la malla institucionalidad es múltiple en el ecoturismo: regula las funciones del Estado, de los actores organizados, crea límites o demarcaciones que permite normas del juego claras, pone límites de acción y determina el ámbito de competencia de cada quien. Asimismo, determina estamentos importantes de la sociedad y la forma como se discuten y resuelven los problemas. Dependiendo de la estabilidad y envergadura de los contenidos de la malla institucional evolucionará el desarrollo ecoturístico.

III. CONCLUSIONES

- a) El desarrollo ecoturístico presenta una doble valencia ya que intenta desarrollar, por una parte, el turismo como una actividad estratégica y por otra, apunta a la conservación de los recursos ambientales existentes, todo en el contexto de alcanzar y sostener el desarrollo como imagen objetivo y acción estratégica.
 - b) La función del ecoturismo es la promoción y organización de la vida del ente.
- c) El ecoturismo es una macro acción social transformadora que busca la promoción de la vida en Venezuela.
- d) El modelo general de desarrollo endógeno otorga los fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos para explicar y predecir el desarrollo ecoturístico.
- e) El epicentro del desarrollo ecoturístico es la comunidad turística organizada y su vitalidad funcional radica en la búsqueda de la promoción y la organización de la vida.
- f) Cooperación y competencia son acciones permanentes en el ámbito del ecoturismo. Sim embargo, se requiere un grado de cooperación sostenido, estable que traspase el grado de competencia para que el desarrollo ecoturístico logre sus finalidades.

IV. GLOSARIOS DE TÉRMINOS BÁSICOS

Ciencia ecoturística: Paradigmas que explican el fenómeno ecoturístico.

Conexión ecoturística: Conjunto de fundamentos para la sinergia hacia el desarrollo turístico y la conservación y preservación ambiental.

Conexión Turística: Conjunto de fundamentos para la sinergia hacia el desarrollo turístico

Comunidad: Personas que se vinculan entre sí a partir de elementos multidimensionales comunes.

Comunidad ecoturística: Personas que se vinculan entre sí a partir del desarrollo del ecoturismo.

Comunidad Turística o Visitante: Personas que se vinculan entre sí a partir deseo de conocer, disfrutar y visitar un destino ecoturístico.

Desarrollo Endógeno: Proceso de mejora radical comunitario a partir de la integración de capacidades.

Desarrollo Ecoturístico: Transformación comunitaria donde el destino turístico es el medio ambiente comunitario.

Ética Ecoturística: Moral que fortalece el sistema ecoturístico. Valores y comportamientos que mejorara el turismo y la ecología del ente.

Modelo Ecoturístico: Paradigma que explica y predice el comportamiento de los agentes y

acciones en el desarrollo ecoturístico.

Sistema ecoturístico: Conjunto de acciones de los agentes intervinientes en la consecución de los objeticos ecoturísticos, a partir del uso de ciertos recursos.

Sostenibilidad Ecoturística: Acciones Estratégicas para el logro del ecoturismo.

Sustentabilidad Ecoturística: Recursos imperecederos para el desarrollo del ecoturismo

María Mas es Economista. Docente de la Universidad Central de Venezuela. Experta en Desarrollo Endógeno. *fifina12@gmail.com*

REFERENCIAS

Balandier, G. (2003): El desorden, la teoría del caos, Madrid, España, Ediciones Gedisa.

Bornstein, D. (2006) El precio de un sueño, la aventura de Muhammad Yunus y el Graneen Bank, Venezueal, Editorial Debate.

Cortina, A. (2001): Alianza y Contrato, Madrid, España, Editorial Trotta.

Damin, R.; Monteleone, A. (1999): Temas ambientales en el aula, Barcelona, España, Editorial Ariel.

García, C. (2002): Culturas Hibridas, España, Editorial Gedisa.

Giddens, A. (2002): La tercera vía, España, Editorial Taurus

Lacale, M. (2002): Microcréditos, de pobres a microempresarios, Barcelona, España, Editorial Ariel.

Lahera P., E. (2004): Introducción a las políticas Públicas, Chile, España, Fondo de Cultura Económica.

Landes S., D. (2003) La riqueza y la pobreza de las naciones, Barcelona, Editorial Crítica.

Mas H. M. J.(2005): Desarrollo Endógeno: Cooperación y Competencias. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

Mas H. M. J. y Zavarse, C., Rojas, E., Chaudary, Y., Hernández, D. (2007)

www.desarrollotecnoendogeno.com (Ensayos de tecnología y desarrollo endógeno), Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

Maza Zavala, D. F. (2000): Metodología Macroeconómica, Caracas, Venezuela, Monte Ávila Editores Latinoamericana.

Morin, E.; Roger, E., Ciurana, Motta, R. (2006): Educar en la era planetaria, Barcelona, España, Ediciones Gedisa.

Morin, E. (2000): Los siete saberes necesarios a la educación del futuro, Venezuela, Ediciones Faces UCV.

Nair, S. (2001): El capitalismo en la era de la globalización, Barcelona, España, Ediciones Paidos.

Pineda, P. (1998): Pedagogía laboral, España, Editorial Ariel.

Razeto, L. (1990): Modelos organizativos de talleres laborales, Chile, Editorial programa economía del trabajo.

Razeto, L. (1992): El misterio del hombre, Chile, Vivarium, 1992.

Rifkin, J.(2001): La era del acceso, Madrid, España, Editorial Paidos.

Robbins, L. (S/F): Ensayo sobre la significación y naturaleza de la Ciencia Económica, México, Fondo de Cultura Económica.

Rumano, A. (2002): Simón Rodríguez Maestro de América. Caracas, Ediciones de la Presidencia de la República.

Sabino, C. (2001): Desarrollo y calidad de vida, Venezuela, Editorial Panapo.

Samppieri, R., Fernández, C.; Batista, P. L.(2000): Metodología de la Investigación, México, Editorial McGraw-Hill.

Satué, M. (1996): ¿Qué sabes de ética?, México, Logman de México Editores.

Savater, F. (2002): Invitación a la Ética, Barcelona, España, Editorial Anagrama.

Stiglitz, J. (2002). El malestar de la globalización, Colombia, Editorial Santillana.

Subirats, J. (2002): Gobierno local y educación, Barcelona, España, Editorial Ariel.

Sunkel, O. y Paz, P. (1981): El subdesarrollo Latinoemaricano y la teoría del desarrollo, Mexico, Editorial siglo XXI.

Trías, E. (1996): La edad del espiritu, Barcelona, España, Editorial Planeta, S.A.

----- (1999): La razón Fronteriza, Barcelona, España, Ediciones Destino, S.A.

-----: (2000) Ética y condición humana, Barcelona, España, Ediciones Península S.A. Trigo, P. (2005): La cultura del barrio, Caracas, Fundación Centro Grumilla.

Desarrollo Endógeno y Educación
Turismo Endógeno bajo una visión socialista. (Relatora. Pertenece al MPPT).

02

Turismo y Educación

LINEAMIENTOS INSTRUCCIONALES PARA LA PLANIFICACION DOCENTE POR COMPETENCIAS EN EL COMPONENTE VOCACIONAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

WILLIAM DÍAZ

Resumen: La presente investigación, tuvo como propósito formular los lineamientos instruccionales para la planificación docente en la mención Hospitalidad y Turismo, dirigido a instituciones de Educación Media General del estado Mérida. A partir de una investigación documental, se determinó que la planificación docente está basada en competencias, pero sin un patrón estandarizado, es decir, sin cumplir con la secuencia lógica y la congruencia que deben poseer sus elementos constitutivos (Contenidos, Competencias, Indicadores, Estrategias de enseñanza, Estrategias de aprendizaje, Actividades, Recursos, Técnicas, evaluación, entre otros), lo que limita el desarrollo de una práctica académica que promueva en el estudiante habilidades y destrezas para el desempeño en las diferentes salidas según el componente vocacional. En este sentido, se realizó una investigación de campo para determinar, si la solución al problema era de carácter instruccional, efectuándose un diagnóstico de necesidades académicas de planificación docente, en el componente vocacional de Hospitalidad y Turismo. Al encontrarse que la solución es de carácter instruccional, se establecieron los lineamientos que dan lugar a la planificación requerida en el mencionado componente. Se concluye que la propuesta planteada, además de novedosa, es flexible y se ajusta a las necesidades mencionadas, por ende, permite la formación de ciudadanos y ciudadanas con habilidades y destrezas para desarrollar un determinado oficio en el área de la Hospitalidad y el Turismo, de acuerdo con sus aptitudes y potencialidades.

Palabras clave: planificación docente, diseño instruccional, competencias, escuela alternativa, componente vocacional, hospitalidad, turismo, diversidad funcional intelectual.

Abstract: This research was aimed to formulate instructional guidelines for teaching planning addressed to high schools in the State of Merida that graduate students in Hospitality and Tourism. According to a documentary study carried out, it was determined that teaching planning was based on competences without a standardized pattern, that is to say, without the logic sequence and coherence that should have all its elements (content, competences, indicators, teaching and learning strategies, activities, resources, techniques, assessments, among others). This prevents the development of a teaching practice that encourages students' abilities and skills for their professional performance according to their vocation. In this respect, a field research was conducted to determine whether the solution to this problem was instructional related. In order to do so, a diagnosis of educational needs in Hospitality and Tourism in teaching planning was accomplished. The findings led to guidelines for teaching planning that include a vocational component associated to Hospitality and Tourism. In conclusion, this proposal, besides being original, is flexible and adjusted to the needs above mentioned. In addition to this, it allows the academic training of citizens with abilities and skills to perform a certain job or position in the field of Hospitality and Tourism according to their aptitudes and potentialities.

Keywords: teaching planning, instructional design, competences, alternative school, vocational component, hospitality, tourism, intellectual disability

I. Introducción

Con base en lo expuesto, la planificación docente debe prever, diseñar, ejecutar, evaluar propósitos y acciones orientadas hacia la obtención de fines determinados, es decir, hacia el logro de los objetivos previstos o las competencias que el estudiante debe alcanzar en las diferentes unidades

curriculares, y que va a estar determinada según sea el tipo de planificación en la que esté enmarcada la institución.

En lo que respecta a la presente investigación, la planificación docente de algunas instituciones de Educación Media General del estado Mérida, es realizada por competencias y está orientada a desarrollar en los y las estudiantes, habilidades y destrezas específicas en materia de Hospitalidad y Turismo, de acuerdo con sus aptitudes y potencialidades, mediante comunidades de aprendizaje estructuradas en ambientes que integran los diferentes años.

Asimismo, en esta planificación se considera el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo, el cual se enmarca en el eje Educación para el trabajo, ya que permite materializar la preparación teórico - práctica, en materia turística, para fortalecer a los y las estudiantes en los procesos de formación de esta área, a través de adaptaciones curriculares, donde los contenidos programáticos de las asignaturas corresponden con los establecidos por el Ministerio del Poder Popular para la Educación.

En este orden de ideas, es importante que los docentes que se desempeñan en este componente, revisen, preparen y complementen su planificación bajo lineamientos instruccionales que les permita desarrollar una praxis educativa más cónsona con las competencias que requieren los y las estudiantes en las áreas mencionadas.

Es por ello, que nace la necesidad de establecer los lineamientos instruccionales para la planificación docente en el Componente Vocacional de Hospitalidad y Turismo, dirigido a instituciones de Educación Media General del estado Mérida, que conlleven a una planificación coherente, permitiendo el logro eficiente y eficaz de los contenidos programáticos que se les presenta a los estudiantes, y por ende, el desarrollo de las habilidades y destrezas que necesitan éstos en el componente ya mencionado, así como el desempeño adecuado de un determinado oficio en esta área, en atención a la realidad social, cultural e histórica de estas instituciones.

II. OBJETIVO DEL ARTÍCULO

Proponer los lineamientos instruccionales para la planificación docente por competencias en el Componente Vocacional de Hospitalidad y Turismo de instituciones de Educación Media General del estado Mérida.

III. MODELO DEL DISEÑO INSTRUCCIONAL EN ESPIRAL

Con el propósito de establecer los lineamientos instruccionales para la planificación docente, se propone un modelo de diseño instruccional en espiral. En referencia a ello, Andrada & Parselis (2004) expresan que el modelo en espiral define tres dimensiones básicas:

Recursos, como todo aquello que resulta necesario gestionar para el logro de algún objetivo, o como soporte de dicha gestión.

Contenidos, como la base del conocimiento y las destrezas a desarrollar por el estudiante.

Ámbitos, como espacios-contexto en los que se desarrolla el modelo durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, y que acompañarán luego, hechos método, al estudiante en su actividad profesional.

Estas dimensiones están orientadas hacia lo que las autoras mencionadas denominan Núcleo, como objeto de apropiación de saberes. Este núcleo central queda constituido por las capacidades y competencias que el estudiante desarrolla. Todas las capacidades y competencias están constituidas por las dimensiones de los ámbitos, los recursos y los contenidos; en los planos

físico y virtual.

Por lo tanto, este núcleo de apropiación se constituye, dentro del modelo, en síntesis muy poderosa y sistematizada. Centrando el modelo en el Núcleo, la trayectoria de la Espiral comienza a acercarse. Dado que se trata de un acercamiento hacia un núcleo de conocimiento y capacidades que indefectiblemente se desarrolla en cada una de las personas, el modelo tiene como un objetivo fundamental que dicho desarrollo nunca sea realizado en forma "externa". Desde un punto de vista geométrico, significa nunca llegar al centro desde la actividad del tutor o docente; sino acercarse en forma gradual y tutelada siguiendo la trayectoria mencionada.

El efecto directo de este proceso es el recorrer en forma conjunta (tutor y estudiante) la espiral, y que el último tramo directo hacia el núcleo, centro, sea realizado por el estudiante a través de la guía del docente. De esta forma, este método está fuertemente orientado hacia la apropiación y construcción de conocimiento por parte del estudiante.

Una de las características principales del modelo, es la convergencia de las dimensiones hacia el núcleo. Al respecto Andrada y Parselis (2004:27) expresan que la convergencia es fundamental para la integración válida del conocimiento y el desarrollo de capacidades y competencias.

El modelo puede representarse a través de la figura 1:

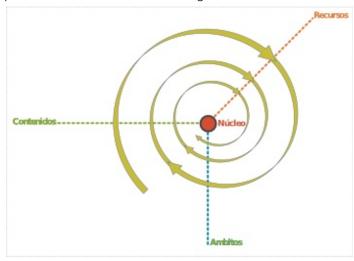


Figura 1. Modelo en Espiral. Fuente: Andrada y Parselis (2004)

Dado que en este trabajo se propone una solución de carácter instruccional, la propuesta se desarrolló en función de un modelo instruccional en espiral por competencias, el cual promoverá una educación que estimule en los niños, niñas y adolescentes de forma equilibrada su desarrollo para lograr una vida laboral, personal, social plena e integrada, coherente y responsable con su entorno.

De esta manera, se está planteando un modelo representativo de la educación alternativa, en consideración a las menciones del componente vocacional en Hospitalidad y Turismo que desarrollan las instituciones en estudio, esto es, según Tobón (2004) "un modelo basado en competencias el cual constituye una propuesta que parte del aprendizaje significativo y se orienta a la formación humana integral como condición esencial de todo proyecto pedagógico" (p.15)

En este sentido los y las estudiantes de estas instituciones podrán desarrollar competencias genéricas, que consisten en la aplicación de técnicas e instrumentos que les permiten descubrir y asumir habilidades, destrezas, actitudes y valores mediante un intercambio de saberes. Los saberes se corresponden a un triángulo denominado el "SER", ya que el ser humano es un ser social, con emociones y sentimientos (área actitudinal), razón (área cognoscitiva) y acción (área psicomotora).

Según Inciarte (2009) "en un modelo basado por competencias la metodología a aplicarse será siempre participativa y experiencial, de forma que impacte tanto el plano cognitivo, como emocional y procedimental". (p.13) (Véase figura 2)

La figura 2, representa un modelo en espiral por competencias, el cual está basado en la acción/reflexión/acción, que según Undurraga (citado en Braslavsky y Acosta, 2001) señala que:

El aprendizaje de las competencias ocurre por aproximaciones progresivas, donde el sujeto avanza en un círculo que parte de la experiencia o de lo conceptual y debe siempre pasar por la reflexión y la experiencia de esa reflexión. El proceso anterior se fundamenta al observar la mayor facilidad de los adultos ante el aprendizaje, cuando usan su experiencia y cuando establecen claramente relaciones entre esa experiencia y las situaciones nuevas que el sujeto debe enfrentar. (p.36)

De esta manera el modelo promueve, en cada una de sus fases o nivel, un grado de concienciación y de acción para la transformación.

El modelo está conformado por siete (07) fases que están desarrolladas desde lo más simple hacia lo más complejo. Todas las etapas están relacionadas entre sí, funcionando como un sistema de engranaje, en donde el proceso es interactivo y el diseño está sujeto a revisiones constantes. Así en lo que respecta a las fases de este diseño se les dio un orden secuencial.

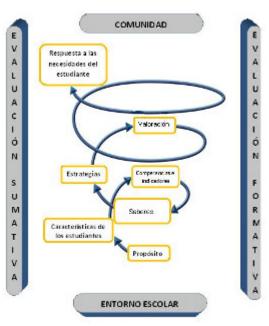


Figura 2. Modelo en espiral por competencias. Fuente: Díaz (2012)

De igual manera, las fases son flexibles y permiten abordar las situaciones de aprendizaje como dinámicas y cambiantes. Sin perder su carácter metódico, están sujetas a las exigencias que el mismo proceso genere, reflexionando sobre lo que se hace, cómo se hace, por qué se hace y las consecuencias de la acción. Estas fases son: propósito, características de los estudiantes, competencias e indicadores, saberes, estrategias, valoración y respuesta a las necesidades del estudiante, las cuales serán desarrolladas a continuación:

Propósito. El propósito explica la intención o intenciones del profesor o de la institución. Está dirigido al docente o a quien desarrolla un proyecto educativo.

Características de los Estudiantes. Como segunda fase, se estudian las características de los estudiantes a quienes va dirigida la formación, tales como: madurez, capacidad intelectual, hábitos de estudio, condiciones socioeconómicas, estilos de aprendizaje, diversidad funcional, entre otras; que deban considerarse para la instrucción.

Competencias e indicadores. A partir del propósito y tomando en cuenta las características de los estudiantes, se formulan las competencias e indicadores, que especifican las habilidades, destrezas y actitudes que deben alcanzar los estudiantes durante el proceso de aprendizaje, a objeto de lograr en el estudiante y/o participante inserto dentro del proceso, una formación integral, que irá generando, construyendo y desarrollando a partir de acciones pedagógicas programadas en una planificación educativa formativa.

De esta forma, las instituciones de Educación Media General que desarrollan el componente vocacional en hospitalidad y turismo a través de la propuesta de lineamientos instruccionales para la formación docente en el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo, conciben un enfoque enmarcado en lo que plantea la UNESCO (2003) en el informe Delors en relación a los cuatro pilares de la educación del siglo XXI: Aprender a Conocer, Aprender a Hacer, Aprender a Convivir y Aprender a Ser.

Por otra parte, la formulación de las competencias e indicadores debe estar hecha de forma clara y precisa, por cuanto deben estar orientadas al propósito, temas o unidades curriculares asociados. De acuerdo a este modelo, la planificación de las competencias e indicadores debe tener cierto grado de flexibilidad, lo cual permite incluir o eliminar algunas fases de acuerdo a las necesidades detectadas.

Con respecto a los indicadores, Luzardo (2011) considera que:

Son un enunciado evaluativo de la calidad del resultado de la competencia que va a adquirir el alumno, es decir, refiere a los resultados esenciales de la competencia. Los indicadores deben reflejarse en las diferentes estrategias e instrumentos de evaluación. Son logros específicos que dan operatividad a las competencias. (p.12)

En el caso de las instituciones estudiadas, las competencias se corresponden con las habilidades, destrezas y actitudes que desarrollan los y las estudiantes en las menciones de Hospitalidad y Turismo del componente vocacional, y los indicadores son los logros específicos que dan operatividad a estas competencias.

Saberes. Los saberes comprenden el modelo de perfil de competencias de acuerdo al componente vocacional que desarrollan las instituciones. Para el caso que nos ocupa, los saberes corresponden al perfil de competencias de cada mención que conforma el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo, indicados anteriormente.

Al mismo tiempo, los saberes van a ser desarrollados tomando en consideración, el perfil general del egresado de las instituciones y los ejes transversales ambiente y trabajo, propuestos en el Currículo Básico Nacional (1997).

Estrategias. En esta fase se seleccionan los "procedimientos didácticos", así como los materiales de enseñanza. Al respecto Monereo (citado en Otero, Nieves, Pérez, Armenio y Martínez, 2007) afirman que:

Las estrategias de aprendizaje son procesos de toma de decisión, consciente e intencional, que consisten en seleccionar los conocimientos conceptuales, procedimentales actitudinales necesarios para cumplimentar un determinado objetivo, siempre en función de las condiciones

de la situación educativa en que se produce la acción. (p.196)

Así es importante destacar, en lo que respecta a las estrategias para la presente propuesta, que responden competencias específicas y a las necesidades de formación que demandan los jóvenes de las instituciones de Educación Media General, en consideración a los estilos de aprendizaje y al tipo de diversidad funcional intelectual detectada. Sin embargo, estas estrategias promueven la creatividad docente para que en conjunto con los estudiantes tengan plena libertad de plantear cualquier otra que consideren pertinente.

En el caso que nos ocupa, el tipo de diversidad funcional detectado es cognitivo o intelectual, por lo que las estrategias de enseñanza aprendizaje a seleccionar, parten de algunas estrategias generales sugeridas por (Arnaiz y Garrido, 1997. p.14), las cuales son:

- 1. a. i. 1. El aprendizaje cooperativo, constituye una excelente estrategia para la atención a la diversidad. La razón hay que buscarla en las características del tipo de técnicas, que permiten trabajar con grupos heterogéneos, estructurar las tareas mediante actividades multinivel, y la colaboración de todo el grupo que requiere que cada uno de sus componentes dé lo mejor de sí mismo.
- 2. a. i. 1. El diseño de actividades multinivel, constituye otra forma de atender la diversidad en el aula porque posibilita que cada estudiante encuentre, respecto al desarrollo de un contenido, actividades acordes a su nivel de competencia curricular.
- 3. a. i. 1. El diseño de objetivos de aprendizaje flexibles, se hace del todo necesario ante la diversidad de estudiantes escolarizados en las aulas y requiere por parte de los profesores la reflexión de qué enseñar. Así, aunque los objetivos educativos básicos para todos los estudiantes puedan ser los mismos, los objetivos de aprendizaje curricular específicos deben ser individuales en algunos casos para adecuarse a las necesidades, destrezas, intereses y habilidades únicas de algunos estudiantes.

Estas estrategias, desde una perspectiva constructivista/holista, pueden ser utilizadas para el diseño de una programación de aula que atienda a la diversidad de sus estudiantes. En consecuencia, se considera de relevancia que las diferentes estrategias que se planifiquen y sean aplicadas en/por los estudiantes sean intra y extra aula para el autoconocimiento de sus capacidades y destrezas con la ludomistética (con predominancia lógico-creativa), actividades prácticas vivenciales y al aire libre, donde los niños y niñas sean los protagonistas principales.

A continuación, se describen las estrategias empleadas en esta fase del modelo, que sirvan de quía para la puesta en práctica por los docentes y estudiantes en clase.

Valoración. La valoración, se refiere no sólo al aprendizaje de los estudiantes, sino que permite también conocer las fallas en el plan de instrucción, a fin de subsanarlas, es decir, que en esta fase se logra la retroalimentación del sistema.

En este aspecto, debe tomarse en cuenta su responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos y asignaciones que se pauten en los ambientes de aprendizaje, su participación en los proyectos y en actividades complementarias que refuercen su formación en las áreas del componente vocacional en Hospitalidad y Turismo.

Igualmente, los docentes deben registrar los aspectos que observen en el comportamiento de los niños, niñas y jóvenes, reforzando los positivos y promoviendo acciones y eventos que lleven a corregir los aspectos negativos. En este sentido, es importante que el docente comunique las carencias y fallas a quienes tengan y reflexionar sobre ellas, de manera que puedan superarlas. La evaluación integral exige aplicar distintos procedimientos y formas de evaluación, empleando la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación; esto bajo el propósito de dar apreciaciones

cualitativas y cuantitativas sobre los logros de los aprendizajes propuestos.

Estas apreciaciones cualitativas y cuantitativas deben considerarse e integrar lo cognitivo, lo procedimental y lo actitudinal; es decir, el crecimiento de la persona como ser humano, formación de su carácter, valores, participación en el colectivo, el dominio de conocimientos generales, desarrollo intelectual, desempeño en los proyectos, prácticas, e investigación, entre otros.

La valoración deberá ser también un proceso continuo, esta característica impone que se lleve un seguimiento constante de modo de cubrir todas las etapas del proceso de aprendizaje, lo que a su vez facilita el cumplimiento de los propósitos de la evaluación formativa y sumativa, como se explicará a continuación.

El propósito formativo de la valoración demanda que durante el proceso de desarrollo de las unidades curriculares, las y los docentes lleven un constante monitoreo de los logros, debilidades y dificultades que van teniendo los y las estudiantes, para que se consideren y ejecuten las decisiones pertinentes por parte de estos docentes, quienes deben orientar a superar esas dificultades. Las valoraciones deben orientar al participante en su proceso de aprendizaje.

De igual manera, el propósito sumativo de la valoración, es el que permite a docentes y estudiantes, determinar si se logró el dominio de los aprendizajes requeridos en cada unidad curricular. Es la evaluación que permite acreditar el aprendizaje logrado, es decir, verifica la efectividad total de la instrucción. Para el caso de esta fase, la valoración corresponde a las Estrategias de evaluación, la cual está conformada por: Actividades de evaluación+ Técnica+Instrumento. (Luzardo, op.cit. p.20)

Es importante destacar que estas estrategias de evaluación tienen correspondencia con las estrategias de enseñanza aprendizaje, por lo que los niveles de exigencia para los estudiantes regulares no son los mismos para estudiantes con diversidad funcional.

Respuesta a las necesidades del estudiante. En esta fase se realiza una entrevista con cada estudiante, donde se le indica las competencias logradas hasta el momento, de manera que pueda reforzar las debilidades para convertirlas en fortalezas; es decir, se hace un análisis del proceso de formación y se realiza la retroalimentación, con la intención de dar inmediata y oportuna información al estudiante acerca de su desempeño, para que realice las correcciones necesarias, y pueda así mejorar sus competencias de acuerdo a sus capacidades.

De hecho, la retroalimentación no está restringida sólo a corregir los errores y omisiones que cometan los estudiantes para que desarrolle cada vez más habilidades y destrezas, sino también, para que se dé cuenta de sus aciertos como una forma de estimularlos para que hagan las cosas cada vez mejor. Es una forma de aumentar su motivación intrínseca para aprender y/o trabajar con mayor eficiencia.

El modelo en espiral por competencias descrito, es una propuesta con principios curriculares que responde a las características de la educación alternativa, por su carácter innovador, holístico, transdisciplinario, complejo, transversal y flexible.

IV. COMPONENTE VOCACIONAL EN HOSPITALIDAD Y TURISMO

De acuerdo con el Currículo Nacional Bolivariano (2007) los componentes vocacionales son "conjuntos de contenidos que se utilizan como medios para desarrollar las potencialidades en los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultas" (p. 64)

Un componente vocacional forma parte del plan de estudios de una institución educativa, el

cual corresponde al área y nivel profesional. Según (Martín, Ortega y Sierra, 2002) "el componente vocacional es precisado como un servicio a la comunidad" (p.38) De igual modo, el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social-ILPES (2003) expresa que:

Las vocaciones definen a partir de la matriz potencialidades, limitaciones y problemas en conjunto con la evaluación cuantitativa y cualitativa de los recursos turísticos. Estos dos elementos demuestran en su conjunto la aptitud, capacidad y característica que especial tiene un territorio, su población y la economía para el desarrollo turístico. (p.62)

En consideración a lo expuesto. la relación interdisciplinaria de la hospitalidad y el turismo con sociología, áreas como economía, deontología, antropología, tecnología y gastronomía, en el estado Mérida, por su condición de región turística por excelencia, es una potencialidad para el aprovechamiento ecológico y productivo diferentes en ámbitos.



Unidad educativa en Hospitalidad y Turismo del estado Mérida

Fuente: Archivos de la escuela

De allí que la Hospitalidad y el Turismo en lo educativo, representen una oportunidad de estudios que puede ser considerada estratégicamente en la región andina, pues permite la participación comunitaria y el desarrollo sustentable, formando el talento humano, que con carácter proactivo acompañe al desarrollo de esta industria en el país y ayude a resolver los problemas acumulados hasta entonces, facilitando que el sector se convierta en uno de los más dinámicos en la economía y contribuya a diversificarla.

El componente vocacional en Hospitalidad y Turismo según Carrillo (2010:8): "Se enmarca en el componente Educación para el trabajo, en tanto eje que permite materializar la preparación teórica práctica en materia turística, de niños niñas y adolescentes, para fortalecerlos en sus procesos de formación dado que parte de la población escolar tiene características particulares". Esto conlleva a una modalidad curricular adaptada a las realidades del turismo y la prestación del servicio de la hospitalidad, mediante la formación alternativa para el desarrollo de las habilidades y destrezas en Hospitalidad y Turismo, fundamentado en la inclusión para la formación socio laboral y el Desarrollo Humano, contribuyendo con la calidad del servicio turístico de la región.

En este sentido, la Hospitalidad y el Turismo en lo educativo según Carrillo (op.cit.) representan:

Una oportunidad de estudios que puede ser considerada estratégicamente en la región andina, pues permite la participación comunitaria y el desarrollo sustentable, formando el talento humano, que con carácter proactivo acompañe al desarrollo de esta industria en el país y ayude a resolver los problemas acumulados hasta entonces, facilitando que el sector se convierta en uno de los más dinámicos en la economía y contribuya a diversificarla. (p.7)

De manera que el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo, está enmarcado dentro de un enfoque curricular holístico, flexible y de interacción socio-comunitaria, permitiendo formar un talento humano con habilidades y destrezas para promover el turismo como un hecho social que debe ser practicado por las comunidades en favor de su propio bienestar.

Es por ello, que las instituciones educativas desde su componente vocacional en Hospitalidad y Turismo pretenden formar niños, niñas y jóvenes desarrollando las potencialidades y habilidades de estas áreas, centradas en el Aprender Haciendo para el fortalecimiento del ser, formando en las menciones de: Alojamiento, Servicio en Sala y Gastronomía, así como, Información Turística, Animación y Contraloría Turística; para enriquecer la oferta y producto turístico del destino Mérida, mediante la incorporación de servicios innovadores y alternativos dentro del sistema turístico regional y nacional.

V. CONCLUSIONES

Las siguientes conclusiones están orientadas a precisar las principales carencias y necesidades académicas detectadas en la planificación instruccional en el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo para el nivel de Educación Media General en instituciones del estado Mérida, las cuales se refieren a desorientación en la práctica pedagógica, con implicaciones que se nombran a continuación:

- 1. Una secuencia instruccional no ajustada y coherente con los elementos que conforman una planificación por competencias (Contenidos, Competencias, Indicadores, Estrategias de enseñanza, Actividades, Recursos, Técnicas, evaluación, entre otros).
- 2. Una formación de los estudiantes que no toma en consideración sus características, es decir, niños convencionales y con diversidad funcional, estilos de aprendizaje, entre otros.
- 3. El desarrollo de las comunidades de aprendizaje no cuenta con una práctica congruente con lo que establece el CNB.
- 4. Incongruencia de los contenidos con los demás aspectos de la planificación (Competencias, Indicadores, Estrategias de enseñanza, Estrategias de aprendizaje, Actividades, Recursos, Técnicas, Evaluación).
- 5. Competencias e indicadores que deben alcanzar los estudiantes en las menciones que contempla el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo, escasamente establecidas.
- 6. Los saberes en el marco de los perfiles de competencias de las menciones del componente vocacional en Hospitalidad y Turismo aún por desarrollar.
- 7. Inexistencia de especificación de las estrategias de enseñanza aprendizaje a emplear, en atención a la diversidad funcional y a las competencias que los estudiantes requieren según sea la mención en el componente vocacional.
- 8. Escaso uso de estrategias de evaluación acorde con las características de los estudiantes, en atención a la diversidad y congruente con las estrategias de enseñanza aprendizaje.
- 9. Escaso uso de recursos y medios instruccionales según las características y necesidades de los estudiantes, incluyendo el apoyo limitado de las TIC.

10. Carencia de orientación en el estudiante para el desarrollo de habilidades y destrezas que les permita el desempeño en las diferentes salidas según el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo.

Por otra parte, el desarrollo de un modelo instruccional en espiral por competencias que permita a los docentes que se desempeñan en el componente vocacional en Hospitalidad y Turismo contar con lineamientos instruccionales para su planificación académica, es evaluado de forma positiva por los directivos y docentes de estas instituciones.

En consecuencia, los Lineamientos Instruccionales para la Planificación Docente en el Componente Vocacional de Hospitalidad y Turismo, empleando un Modelo en Espiral por Competencias planteados son una experiencia más en la elaboración de diseño instruccional que sirve para enriquecer la investigación en esta área, así como el desarrollo de esta modalidad dentro de las instituciones educativas enmarcadas en la Educación Alternativa.

William Díaz es Llicenciado en Educación. Docente del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos. Experto en Diseño Instruccional. william.diaz@hotelescuela.org.ve

REFERENCIAS

Andrada, A., y Parselis, M. (2004). E-learning. Conectando los objetos de aprendizaje a una teoría de diseño instruccional: definiciones, metáforas y taxonomías [en línea], Boletín del Instituto de Comunicación Social, Periodismo y Publicidad, 7. Disponible en: http://goo.gl/zCX3FZ. [Consulta: 2012, Julio 17].

Arnaiz, P. y Garrido, C. (1997): Las adaptaciones curriculares en la educación secundaria. En N. Illán Romeu y A. García Martínez (Coord.): La diversidad y la diferencia en la educación secundaria: retos educativos para el siglo XXI. Málaga: Aljibe.

Anzola, M. (2009) Proyecto Escuelas Alternativas. Mimeografiado. Mérida: DPPECD.

Braslavsky, C. (2001) Necesidades y respuestas en la formación para la gestión y la política educativa en América Latina: tendencias y construcción de estrategias compartidas. En: Braslavsky, C. & Acosta, F. (orgs), op.cit.

Carrillo, T. (2010) Presentación Escuela Alternativa "María Rosario Nava". Mérida. Material Mimeografiado. Datos no publicados.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial del jueves 30 de diciembre de 1999, N° 36.860

Currículo Básico Nacional (1997). Caracas. Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Currículo Nacional Bolivariano (2007). Caracas. Ministerio del Poder Popular para la Educación. Cenamec.

Delors J. (1996) La Educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Santillana. Ediciones UNESCO. (Documento PDF).

Hurtado, J. (1998) Metodología de la Investigación Holística. Venezuela: Fundación Sypal.

Inciarte, M. (2009) Diseño Instruccional por Competencias para administrar Unidades Curriculares Virtualizadas. Revista Científica para la Excelencia Educativa. [Revista en línea], 2 Disponible: http://hekademus.calidadpp.com/numeros/06/06.pdf [Consulta: 2012, Julio 19].

Ley Orgánica del Turismo (2009) G.O. 38215. [Documento en línea] Disponible: http://goo.gl/RYo28r. [Consulta: 2010, Diciembre 17]

Ley para Personas con Discapacidad (2009) G.O. 38.598. [Documento en línea]. Disponible: http://goo.gl/TsTKqg [Consulta: 2010, Diciembre 17]

Ley de Asistencia e Integración de personas con discapacidad del estado Mérida (2003). [Documento en línea]. Disponible: http://goo.gl/M7PBkb. [Consulta: 2010, Diciembre 13]

LOE. (2009). Ley Orgánica de Educación. Ministerio del Poder Popular para la Educación. (En línea) Disponible: http://goo.gl/ygDdTk [Consulta: 2010, Septiembre 13]

Luzardo, H. (2004) Herramientas nuevas para los ajustes virtuales de la educación. Análisis de

modelos de diseño instruccional para eventos educativos en línea. Tecana American University. Accelerated Degree Program Doctorate of Education in Technology Education.

Luzardo, H. (2007) Guía de estudios sobre los contenidos. Universidad de Los Andes. Facultad de Humanidades y Educación. Maestría en Informática y Diseño Instruccional. Teoría y práctica del Diseño Instruccional II.

Luzardo, H. (2011) Curso de Perfeccionamiento Docente en Planificación, Evaluación y Diseño de Proyectos de Aprendizaje, Universidad de Los Andes. Facultad de Humanidades y Educación. Mérida, Venezuela.

Martin, J., Ortega, V., Sierra, J. (2002). Análisis factorial de la Escala Subjetiva de Intereses y Aptitudes Vocacionales (ESIAV). Universitas Psychologica, enero-junio, año/vol.1, número 001. Pontificia Unversidad Javeriana. Bogotá, Colombia, pp.31-39

Morín, E. (1995) La transdisciplinariedad. Manifiesto. México. Multiversidad Mundo Real Edgar Morín A.C. 1ª edición (Documento PDF).

Morín, E. (2000) Los siete saberes necesarios a la educación del futuro. Caracas. IESALC/UNESCO. Faces UCV.

Tobón S. (2004) Formación basada en competencias. Pensamiento Complejo, diseño curricular y didáctica. Bogotá. Ecoe Ediciones. 2º edición.

Tobón S. (2006). Las competencias en la educación superior. Políticas de calidad. Bogotá: ECOE.

Tobón S. (2007). Gestión curricular y ciclos propedéuticos. Bogotá. Ecoe.

Yukavetsky, G (2003). La elaboración de un módulo Instruccional. Centro de Competencias de la Comunicación. Universidad de Puerto Rico en Humacao. Puerto Rico.

Zabalza, M.A. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario. Madrid: Narce

RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y EDUCACION GEROTURÍSTICA: UNA DISERTACIÓN BAJO LA VISIÓN COMPLEJA

EDISON REVILLA

Resumen: Desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación geroturística, fue el objetivo del presente estudio de enfoque cualitativo y metodología hermenéutica, el cual se inició por medio de una revisión documental con fuentes de diferentes orígenes, desarrollado sobre la perspectiva de transición paradigmática que experimenta la sociedad. Una colectividad dinámica, controvertida y exigente, cuya realidad luce integrada de manera no lineal con aristas complejas. En este contexto, las instituciones educativas en general y las del ámbito turístico, enfrentan problemáticas en su comportamiento organizacional que alcanzan su ideario filosófico. La investigación reveló entre sus reflexiones finales a una cultura organizativa resiliente que demanda al docente operacionalizar a partir del micro espacio personal y laboral, el "deber ser" en valores humanistas que promueven la capacidad de resistencia y superación a la adversidad en la organización.

Palabras clave: resiliencia organizacional, educación geroturística, transición paradigmática y visión compleja.

Abstract: To develop a dissertation about organizational resilience and education for elderly tourism was the aim of this qualitative approach and hermeneutic methodology research which was started through a documentary review from different sources over the perspective that our society experiences a paradigmatic transition. A dynamic, controversial and demanding community which reality looks to be integrated in a non-straight manner with complex edges. Educational institutions in general and touristic ones in particular, both located in the context mentioned before, face difficulties in their organizational behavior that reach their philosophical ideology. The research revealed in its final reflections, a resilience organizational culture which expects teachers to operationalize, from micro personal and work space, the mandatory humanistic values that foster the capacity to resist and overcome the adversity in the organization.

Keywords: organizational resilience, tourism education for elderly, paradigmatic transition and complex vision.

I. Introducción

La actividad turística experimenta al igual que el resto de las ciencias sociales una histórica coyuntura, que le conduce a desenvolverse en una sociedad complejizada. Hoy es pertinente afrontar el desafío de descifrar los signos de los tiempos y ofrecer respuestas y soluciones que son reclamadas como lo puntualiza Gil (2013); todo ello en vista de que se vislumbran inéditas situaciones y fenómenos de naturaleza social, que demandan cada vez un mayor compromiso interdisciplinario por parte de todos los profesionales de ésta área del conocimiento, entre ellos los educadores, a quienes les corresponde asumir las problemáticas de una humanidad crecida en número como producto de la explosión demográfica, situación que de acuerdo a Lombardi (2013), es un fenómeno social que incide en el estilo de vida del hombre, en el diseño de políticas y toma de decisiones en la dinámica de organizaciones públicas y privadas de interés colectivo.

En esta línea discursiva se advierte el desplazamiento de valores humanos por una franca

tendencia mercantilista, en medio del agotamiento de los sistemas tradicionales político-económicos de producción, como fundamento de una problemática anclada de manera profunda en la cultura actual. Se trata de una situación que se evidencia en las organizaciones educativas que capacitan en todas las áreas del conocimiento, entre ellas la turística; los referidos cambios de priorización en los valores tradicionales, que observan una complejización en las relaciones interpersonales, lo que señala el desafío de la educación turística ofrecido para todos los grupos etarios, entre ellos el dirigido al adulto mayor: Geroturismo, ante una civilización que en líneas generales pareciera haber perdido su norte, y que se encuentra deshumanizada, observando a menudo la prevalencia de desmanes como la desigualdad social, pobreza y contaminación del medio ambiente, enmarcados en una panorámica incierta como lo afirma Morín (2011).

Ahora bien, con un sentido contextualizante de lo significa la conexión de los constructos: educación geroturística y visión compleja, se identificaron algunas investigaciones realizadas sobre el tópico de la resiliencia organizacional y educación; estudios que fungen como antecedentes del presente trabajo, entre los cuales se ubican:

a.- Muñoz (2005): Educar para la resiliencia: un cambio de mirada en la prevención de situaciones de riesgo social (trabajo efectuado para la Universidad Complutense de Madrid, España); b.- Monroy, Rozo y Sierra (2006): Resiliencia, humanismo y psicoanálisis: influencias, encuentro y desencuentros (Estudio reconocido por la Universidad de la sabana, Colombia) c.- Bird (2009): Resiliencia: el Reto de la Educación (investigación realizada para La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: UNESCO; d.- Medina (2012): La resiliencia y su empleo en las organizaciones (investigación realizada para la Universidad Nacional Autónoma de México: UNAM), e.- Vega (2012): Organizaciones resilientes: una mirada hacia su conformación (investigación reconocida por el Colegio mayor de Nuestra Señora del Rosario, Colombia); f.- Otalvaro y colaboradores (2013): Respuestas resilientes de la comunidad Educativa en el Municipio de Urrao, Antioquia ante el riesgo producido por los conflictos violentos, (Investigación avalada por Departamento de Desarrollo Humano del Banco Mundial, Colombia).

Las investigaciones anteriormente expuestas en su conjunto, abordan la resiliencia organizacional y la educación: como una nueva epistemología sobre el desarrollo humano, a través de una proceso coherente compuesto por conocimientos y habilidades que invitan a tener una mirada positiva del hombre en su existencia y motivan al docente a actuar como guía/mediador de aprendizajes significativos, promoviendo cualidades y valores como: el humor, la fantasía, el afecto, la aceptación de sí mismo, puntualizado en la investigación señalada con el literal (a); dirigida a la búsqueda de los orígenes de la resiliencia bajo dos dimensiones: primero, el psicoanalista, vinculando lo afectivo y segundo humanista, en el cual la resiliencia es asociada con los conceptos de autorrealización y dimensión espiritual del hombre, enfatizado en la disertación marcada con el literal (b); bajo un enfoque positivo como política de Estado, dirigida a elevar la moral de los ciudadanos, empleando la resiliencia en la educación, centrada en el futuro para lograr el entrecruzamiento de los procesos generativos, la adaptación y la creatividad, subrayado en la indagación destacada con el literal (c).

En este orden de ideas, otras investigaciones identificadas también hacen su aporte al presente estudio, al abordarlo: a partir del análisis y discusión en torno al concepto de resiliencia y su aplicación organizacional, al distinguirla como la capacidad de una organización de aceptar y enfrentar la realidad como un sistema para absorber los cambios que se generan repentinamente hasta alejarse de los resultados desfavorables que inhiben los procesos vitales del sistema, señalado en la indagación puntualizada con el literal (d); resaltando la incidencia en el comportamiento organizacional de la inestabilidad política, económica, social y medioambiental, centrándose en las condiciones que posibilitan la adaptación y desarrollo organizacional de una manera más eficaz y eficiente, recalcado en el estudio nombrado con el literal (e); y finalmente como un estudio que emplea las estrategias resilientes para atenuar el nivel de violencia y resentimiento social en una

comunidad educativa, revitalizando el compromiso de los sujetos con proyectos de vida, desarrollo social y humano del territorio para contribuir a la convivencia, como se mencionó en el trabajo apuntado en el literal (f).

En lo anteriormente expuesto se encuentra la justificación e importancia de la presente disertación, desarrollada bajo la visión compleja, en la cual se considera la dimensión humana e incidencia de la resiliencia organizacional en el sector educativo, dirigida sobre una sub-área de la educación turística: el Geroturismo (turismo dirigido al adulto mayor), por medio del desarrollo, primero de la gestión de una motivación en valores que favorece en una dimensión personal: el autoconocimiento, aceptación y manejo de las situaciones de conflicto y luego promueve a través del ejemplo: conocimientos y actitudes resilientes de superación en otros miembros de la organización, persuadiéndolos de conducirse bajo la misma tónica positiva. Todo ello dirigido a contribuir en el área educativa a través de una investigación de enfoque cualitativo, cuyo objetivo general fue: Desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación geroturística, lo cual implicó el cumplimiento de una serie de fases o pasos previos como la definición de algunos términos básicos, que por medio de un análisis crítico permitió abordar este tópico investigativo de relevante incidencia social.

Ante lo argumentado surgen una serie de interrogantes cuya solución conforman el cuerpo estructural del presente artículo; el análisis o desarrollo (contexto epistémico) se encuentra en las respuestas de las preguntas: I.-¿Qué es la resiliencia?, origen etimológico, diversidad de acepciones y empleo organizativo, II.- ¿Por qué se debate en el ámbito turístico sobre una transición paradigmática?, III.- ¿Quién es el adulto mayor: características biopsicosociales, necesidades de recreación y apropiado uso del tiempo libre? y IV.- Qué es el Geroturismo?, los resultados de la investigación (Contexto interpretativo) se ubican en la solución de la pregunta: V.- ¿Cuál es la incidencia de la resiliencia organizacional en el ámbito de la educación turística y geroturística?

Asimismo, la discusión de los resultados de la investigación se ubican en la respuesta al cuestionamiento: VI.- ¿Cómo promover la resiliencia organizacional en el ámbito educativo turístico y geroturístico?; las reflexiones finales en: VII .- ¿Cómo desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación turística y geroturística?; pero antes se expone la metodología (contexto procedimental), todo ello en una estructura de discurso coherente que culminará con la exposición de la bibliografía.

II. Metodología

Contexto procedimental

La presente disertación parte de un estudio hermenéutico, que de acuerdo a Lanceros, Ortiz y Patxi (2005), favorece la interpretación de las particularidades del hombre, los hechos de su contexto sociocultural, histórico y natural, permitiendo el descubrimiento del significado de las cosas, los vocablos escritos, gestos y acciones humanas en general. En este caso se trata de un estudio conducido en el área turística, abordando la sub-área: geroturtismo, enmarcado en el campo de la resiliencia organizacional como tema de interés en el ámbito educativo, que se enmarca en la línea de investigación de la revista digital del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos (CUHELAV), a través de una iniciativa de investigación que corresponde además, con la referida coyuntura de transición paradigmática, emergente del pensamiento, referida en la introducción de esta disertación, en la que considera lo complejo: Morín (2011) y lo cualitativo Martínez (2011). Estos enfoques favorecen una amplia intervención de la realidad, enmarcados en la referida corriente emergente del pensamiento, en cuanto garantizan la inter-subjetividad a través de la triangulación de fuentes con distintos puntos de vistas de especialistas: teóricos estudiados.

El estudio se sistematiza de la manera siguiente: a.-fase documental (revisión de la literatura especializada a través de lecturas analíticas, exploratorias y de nivel evaluativo para la categorización

de fuentes documentales y antecedentes investigativos) b.- fase de triangulación de fuentes: contraste de información planteada por cada autor, confrontando entre sí: coincidencias y diferencias en cuanto a los argumentos expuestos por los investigadores; c.- por último se presenta una síntesis y aporte reflexivo sobre el tema, estableciendo las reflexiones finales de la investigación.

III. Análisis y desarrollo

Contexto epistémico

I.- ¿Qué es la resiliencia?

Origen etimológico, diversidad de acepciones y empleo organizativo. El término resiliencia es aún un vocablo en construcción cuyo origen etimológico proviene del verbo latino resilio, resilire, que significa saltar hacia atrás o rebotar. Este vocablo posee según Pittaluga (2013), varias acepciones dependiendo del contexto en el cual sea empleado: en el campo de la física (disciplina de origen) se relaciona con la capacidad de los cuerpos para recuperar su forma inicial después de haber sufrido deformaciones como resultado de la aplicación de una fuerza (cualidades de un resorte); en biología según el Instituto Español de Resiliencia (2013), es una condición innata en vista de que existe genéticamente posibilidad de producir ciertos neurotransmisores que favorecen bioquímicamente la resiliencia: serotonina, noradrenalina, dopamina y hormonas que inciden en el comportamiento emocional.

En sociología, la resiliencia se aplica a la manera como los grupos sociales superan resultados adversos, restableciendo lazos internos, permitiendo la prevalencia de una homeóstasis de índole colectivo, la cual habrá de evitar el fracaso de su propia sinergia; mientras que, en psicología se asocia a la capacidad de las personas o grupos de personas de superar el dolor emocional, adaptándose en dicha experiencia a los cambios y a las crisis vitales, resultando clave para una vida saludable, pues constituye una competencia personal que integra procesos cognitivos, racionales y conductuales que hacen posible confrontar con éxito las situaciones de riesgo y sus consecuencias.

Ahora bien, en la llamada cultura empresarial u organizacional la resiliencia se asume como un fenómeno individual, familiar, y grupal, Liebenberg y Ungar (2005), definen como características resilientes la capacidad universal que permite a una persona o grupo, prevenir, minimizar o superar los efectos perjudiciales de la adversidad. En tal sentido, la resiliencia organizacional se asocia a la manera como un grupo de personas o empresas reaccionan al haber atravesado circunstancias difíciles, desastres naturales o provocados por la mano del hombre.

En este orden Vega (2012), señala que: "...las organizaciones en el planeta son parte activa de un entorno cada vez más cambiante, regido por inestabilidad política, económica, social y medioambiental" (p. 5); de lo cual se puede interpretar que más que fijarse en causas, es necesario proponer soluciones; la resiliencia organizacional se ocupa de visualizar aquellas situaciones y condiciones que posibilitan la adaptación y desarrollo de manera eficaz.

IV.- ¿Por qué se debate en el ámbito turístico sobre una transición paradigmática?

La comprensión del término paradigma bajo un enfoque académico – científico, trascurre de lo cuantitativo hasta lo emergente, sin excluir los anteriores modelos. Se trata precisamente en la reflexión de amalgamar las diferentes visiones de la realidad sobre una nueva perspectiva en construcción, más compleja, que trasciende lo sistémico, holístico, integral o global, hasta abordar de manera asertiva los retos y desafíos del presente siglo.

En esta línea, la humanidad experimenta tiempos de cambios vertiginosos, los indicadores son contundentes: el desarrollo de las telecomunicaciones, las trasmisiones vía satélite, la conquista del

espacio, el desarrollo de la informática y consolidación de la mega red de información (internet), la comunicación por telefonía móvil, el desarrollo de la televisión por cable, los avance en la medicina: el descubrimiento de la penicilina, las vacunas, los trasplantes de órganos, las nuevas técnicas quirúrgicas de intervención, el manejo del genoma humano y la manipulación de las células madres, la biomecánica, entre otros.

En el referido contexto, se aprecia una transición paradigmática, que compromete el abordaje de la formación en el área turística y de manera específica en la geroturística, dirigida a favorecer la recreación y esparcimiento de la población adulta mayor, como parte de las ciencias sociales, considerando las nuevas perspectivas y retos por alcanzar el apropiado manejo de recursos y talentos humanos en esta área del conocimiento, conducidos bajo una visión compleja y humanista, es decir sobre la incidencia de lo académico-científico, en un proceso de enseñanza y aprendizaje, que retoma bajo la visión compleja, el enfoque sobre el hombre en su esencia, integrándolo como parte de un ecosistema natural, apartado del sentido antropocéntrico que señala Morín (2011).

Los referidos avances en el campo de la ciencia y la tecnología, invitan a reflexionar sobre una época de coyuntura, de transformación en los modelos epistémicos, que representan la forma como el ser humano se percibe así mismo y a su contexto; todo ello incidiendo en la manera de hacer ciencia y organizar la enseñanza. Se trata de un estadio de tiempo en el cual, las ciencias sociales vuelven de manera emergente a sus intereses más allá de los clásicos indicadores internacionales que plantea la ONU (1961), preocupados por conducir un verdadero desarrollo humano; se trata de uno que permita el alcance de la autorrealización que puntualiza Maslow (1934), al trascender lo material, para alcanzar un elevado nivel psicosocial y espiritual.

En este orden de ideas, la referida preocupación social ocupa a todas las organizaciones educativas, las cuales bajo una visión compleja y humanista, demandan hoy el ejercicio de una ciencia desarrollada bajo una óptica emergente, como lo sugiere Martínez (2011), fundamentada en un nuevo orden ético, que beneficie el desarrollo humano, en toda iniciativa de formación, como lo puntualiza Morín (1999): "...la reforma de la enseñanza debe conducir a la reforma del pensamiento y la reforma del pensamiento debe conducir a la reforma de la enseñanza" (p.21).

Ante lo argumentado la transición paradigmática que envuelve a la incertidumbre y el desequilibrio del panorama global actual alcanza los quehaceres turísticos y educativos, los cuales, encuentran en la resiliencia organizacional una alternativa para reconducir el proceso enseñanza y aprendizaje de regreso al interés genuino del ser humano en formación, con miras a la praxis e internalización de una nueva visión de desarrollo, enfocando el éxito personal, al bienestar colectivo, la preservación del planeta y la trascendencia humana.

¿QUIÉN ES EL ADULTO MAYOR: CARACTERÍSTICAS BIOPSICOSOCIALES, NECESIDADES DE RECREACIÓN Y APROPIADO USO DEL TIEMPO LIBRE?

El adulto mayor o geronte es aquella persona que experimenta la etapa de la vejez o "adultez tardía" como lo señala Feldman, Olds y Papalia (2005); se trata de una persona con una edad igual o superior a los 60 años de acuerdo a la Ley de Servicios Sociales: definición legalmente establecida en Venezuela (2005), en su artículo Nº. 7. Este documento legal operacionaliza lo planteado en el artículo 80 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), con relación a las garantías de protección y participación social de este grupo etario. Entre los aspectos sociodemográficos culturales y de salud se puede mencionar que el adulto mayor venezolano, tiene una expectativa de vida que alcanza los70 años de edad, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud: OMS (2012) y como el resto de sus contemporáneos en Latinoamérica no escapaba a los índices de morbilidad y mortalidad (estadísticas de patologías y causas de muerte) relacionadas según esta fuente frecuentemente a enfermedades cardiovasculares, accidentes automovilísticos y cáncer.

El adulto mayor en Venezuela vivencia complejas incidencias biopsicosociales, culturales y espirituales producto del envejecimiento: proceso natural en el que se observan particularidades que inciden, de acuerdo a Cornachione (2006), en la habilidad cognitiva: interviniendo en ello aspectos genéticos, físico-ambientales y de estilo de vida. En este orden de ideas, en una dimensión bilógica, el geronte experimenta el efecto de cambios en órganos y tejidos: crecimiento, maduración, con un desgaste natural orientado a la culminación de un ciclo vital. En tal sentido Revilla (2013), señala que el envejecimiento evidencia aspectos favorables y desfavorables en su dimensión psicosocial; en lo Psicológico: consolidación de la personalidad; se posee una visión clara de la existencia y el aspecto menos favorable la predisposición a la depresión y baja autoestima, por la no preparación para experimentar situaciones desconocidas que ameritan adaptación dependiendo de las propias habilidades resilientes, manejo y control de variables como el apoyo familiar y sociedad en general. En lo social: el proceso de envejecimiento evidencia cambios de roles con incidencias favorables y desfavorables. La jubilación se presenta con el llamado síndrome post-jubilatorio (rito de paso), en el que se comienza a evidenciar la pérdida del estatus del trabajador, con las implicaciones económicas y de desinserción social y producto de la pérdida de estatus.

Con relación a las necesidades de recreación y apropiado uso del tiempo libre, el adulto mayor posee habilidades resilientes, las cuales son señaladas con frecuencia por los investigadores en el área geriátrica y gerontológica, entre ellos Véliz (2011), quien afirma que el geronte observan la paradoja del bienestar en la vejez, al expresar satisfacción con relación a diferentes aspectos de su existencia, más allá de las dificultades frecuentes en la dimensión psicosocial y salud: los adultos mayores que han logrado mantener la salud física, cognitiva, social, han adecuado su estilo y calidad de vida, operacionalizan un modelo de: selección, optimización y compensación. Estas personas demandan participar en actividades geroturísticas, que proporcionen recreación, esparcimiento como cualquier otro grupo etario y pueden hacer uso de sus habilidades y recursos para involucrarse en aspectos positivos y actividades de interés, evitando estados afectivos negativos: auto-compasión, ira y depresión individual que favorecen la adaptación y el equilibrio emocional.

V. QUÉ ES EL GEROTURISMO?

El turismo como actividad económica de impacto psicosocial, trasciende hoy a la simple asociación de traslado de personas a través de viajes, de un entorno habitual a diferentes espacios geográficos: locales, nacionales, o internacionales, por motivos: académicos, negocios, ocio para ubicarse en diferentes estancias, por un período mínimo de un pernocte considerado en una noche de estadía como unidad y como máximo 365 días. En este traslado, quien viaja "el turista", solicita diversidad de servicios: hospedaje, alimentación, recreación, transporte información y orientación general, entre otros servicios. Organización Mundial del Turismo (2010).

Ahora bien, entre las diferentes categorías que se pueden sub-dividir el área turística, dependiendo del sector social al cual se encuentra dirigido, cuando esta actividad social se orienta al grupo etario compuesto por adultos mayores, es decir, que aborda al conjunto de personas con edad igual o superior a 60 años, se está alcanzando los linderos de una sub- área específica de atención turística: el Geroturismo, en esta, se trata de cubrir las necesidades de recreación y esparcimiento de este grupo etario, lógicamente demandante de una atención integral acorde con sus intereses, necesidades y posibilidades motoras y cognitivas de reserva.

En este contexto, el Geroturismo cubre con frecuencia áreas relacionadas con el aspecto salud, puesto que el traslado de algunas personas mayores, obedece a menudo a la búsqueda de un bienestar integral: biopsicosocial, que sólo se alcanza a través de un trato especializado, conduciéndose esta actividad por una dimensión terapéutica, puesto que permite el apropiado uso del tiempo libre, la socialización con grupos contemporáneos en edad, además de recreación y esparcimiento bajo una perspectiva intergeneracional, es decir, con otros grupo etarios, Acerenza (2012).

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Contexto interpretativo:

V.- ¿Cuál es la incidencia de la resiliencia organizacional en el ámbito de la educación turística y geroturística?

La revisión documental y la triangulación de fuentes favorecieron la fundamentación teóricoreferencial (epísteme), obteniéndose información valiosa durante la aplicación de una matriz de triangulación, con la cual se identificaron "aspectos coincidenciales" emitidos por cada teórico, para luego destacar "aspectos diferenciales" (intervenidos y destacados) en cuanto al énfasis priorizados por cada fuente, que ofrecen respuesta a la citada pregunta: V.

a.- Coincidencias, en relación a los aspectos medulares que definen el término resiliencia organizacional en el área educativa en general, existen aspectos que han de ser considerados en el área de la educación turística y geroturística específicamente:

La resiliencia organizacional es definida por la mayoría de los autores como una capacidad que permite a las personas y a las organizaciones resistir a las situaciones adversas y sobrevivir a partir de una actitud de elasticidad positiva. Ese "Deber Ser", ha de conducir a los miembros de la organización, quienes de manera integrada, habrán de compartir valores y cualidades que les integrarán como equipo de trabajo.

- b.- Diferencias, en cuanto a los argumentos expuestos por los especialistas, puntualizando algunas posiciones que distinguen su apreciación sobre la resiliencia organizacional:
- Muñoz (2005): enfatiza el aspecto protagónico del docente, puesto que debe promover dentro de la organización educativa cualidades y valores: el humor, la fantasía, el afecto, la aceptación de sí mismo, para alcanzar la responsabilidad colectiva.
- Monroy, Rozo y Sierra (2006): se dirigen hacia la génesis: buscando sus orígenes bajo dos perceptivas: el psicoanálisis, vinculado a lo afectivo, en tanto que para el humanismo, la resiliencia es asociada con los conceptos de autorrealización y dimensión espiritual del hombre.
- Bird (2009): plantea la resiliencia organizacional como un "Deber Ser", que ha de operar a partir de un nivel de alta gerencia y permear a los estratos subordinados en el organigrama, por medio de una actitud digna de lucha y superación.
- Medina (2012): puntualiza la capacidad de aceptar y enfrentar la realidad: para absorber los cambios, que se presentan como una serie de crisis repentinas y conservar, su tesis, la cual consiste en alejarse de los resultados inhibidores de los procesos vitales del sistema: reconociendo, adaptando y absorbiendo las variaciones, los cambios, las alteraciones, los trastornos y las sorpresas.
- Vega (2012): relaciona la resiliencia con un sentido causa-efecto, que genera esta situación y se preocupa de observar aquellas condiciones que posibilitan adaptarse y desarrollarse de una manera más eficaz y eficiente, asociando en un sentido biologicista: a la teoría evolutiva, en la cual los individuos más aptos son capaces de sobrevivir.
- Otalvaro y colaboradores (2013): se dirigen sobre la praxis: determinado alternativas de solución deductiva y pedagógica, así como políticas públicas, para el desarrollo de capacidades resilientes en las comunidades educativas y así contribuir a romper con la cultura de la violencia.

c.- Síntesis:

Los argumentos destacados: palabras y frases claves brindan finalmente, junto a la ideas coincidenciales, respuesta a la pregunta: V, develándose que entre las ventajas que ofrece la resiliencia organizacional en el sector educativo y que se pueden transpolar al sector de la educación turística y geroturística, se identifican la posibilidad de regresar hacia una perspectiva humanista, lo cual se traduce en operacionalizar un comportamiento profesional complejo, en el que se considera la integración de todos los aspectos interactuantes en la relación hombre-contexto.

De tal forma, se deben estructurar acciones en los procesos de organización educativa, para ofrecer a las organizaciones la posibilidad de retomar la idea del grupo humano, el cual que amerita ser considerado en cuanto a sus relaciones para sobreponerse a la adversidad y preocupaciones de índole común. Esta visión compleja y humanista, ha de desarrollarse en escenarios en los que se evidencia el proceso enseñanza y aprendizaje, e incluso fuera del ámbito educativo, puntualizando la necesidad de operacionalizar el "Deber Ser" implícito en el diseño y aplicación de estrategias resilientes, en las cuales se promuevan y apliquen valores humanos como: solidaridad, respeto, participación, entre otros.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Contexto emergente:

¿Cómo promover la resiliencia organizacional en el ámbito educativo turístico y geroturístico?

Alcanzar la resiliencia organizacionalen el ámbito educativo turístico y geroturístico, bajo una visión compleja, se traduce en la tarea de plantearse la optimización de la calidad de vida intrainstitucional, es decir de todos los miembros de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, servidores públicos y líderes comunitarios comprometidos con la educación universitaria. Todos los actores señalados, han de involucrarse en la tarea de reflexionar sobre la referida humanización de los procesos organizacionales, a partir de las habilidades, cualidades y fortalezas del grupo. Se trata de motivar un comportamiento resiliente a través del empleo de las cualidades y habilidades de cada miembro en el desarrollo, ejecución y evaluación de los planes de acción; todo ese "Deber ser" señalado en su conjunto.

Las estrategias resilientes a ejecutar han de conducir a la protección del grupo humano, Véliz (2011), las agrupa en: (I) protectores psicosociales, (II) cognitivos,(III) afectivos, (IV) temperamentales y (V) socioculturales; estrategias que en su conjunto permiten que la resiliencia aminore los efectos de riesgos, que genera el desconocimiento sobre las demandas de los nuevos paradigmas inmersos en la práctica docente actual en Venezuela, que exige la participación protagónica, corresponsabilidad, interacción e intercambio de las organizaciones educativas con las comunidades organizadas, como lo establece el artículo Nº 5, de la Ley orgánica de Educación: LOE (2009); en este orden de ideas, todo el proceso de acoplar voluntades bajo una visión compleja, por demás humana y resiliente, implica la valoración de aportes individuales y grupales en la toma de decisiones de aquello, que sea de interés para el beneficio del proceso de enseñanza y aprendizaje de los educandos.

Los aspectos señalados fundamentan, siguiendo los señalamientos de Véliz (ob. cit), el diseño y desarrollo de un plan de acción permanente de sensibilización en el área de la resiliencia organizacional en el ámbito educativo, el cual bajo la visión compleja se traduce en potenciar en el talento humano de toda organización, una mentalidad flexible, es decir, adecuada a un modelo de comportamiento autoeficiente, garantizado por el desarrollo de una disciplina personal en el que se emplee: la inteligencia emocional (control y manejo de las emociones), la inteligencia social (desenvolvimiento asertivo en las relaciones con las demás personas), la inteligencia práctica (aplicación del conocimiento adquirido); todo ello, por medio de la realización de actividades socio-recreativas, la ejecución de cursos y talleres, la sensibilización continua del personal sobre tópicos de

interés para el docente y miembros de la comunidad educativa en general, desarrollando un sentido de inclusión de espacios intergeneracionales de participación.

Se trata entre otras estrategias de sensibilización y educación, de la posible aplicación de actividades socio-recreativas y académicas con temas como: el autoconocimiento, la autoestima, la realización personal, la felicidad, el trabajo en equipo y proyecto de vida, entro otros tópicos humanistas, que se enmarcan de manera asertiva en la resiliencia organizacional, con el propósito de: a.- Fortalecer los vínculos socio-afectivos, académicos y laborales entre las personas que forman parte de la comunidad educativa; b.- favorecer la comunicación interpersonal; c.- presentar normas claras de funcionamiento; d.- fijar acuerdos y compromisos; e.- ofrecer afecto y reconocimiento a las personas que forman parte de la organización; f elevar las expectativas de todo el talento humano, pero con un sentido realista, en el cual se fomente la activa participación de todos, lo que significa involucrarlos en el proceso de toma de decisiones.

VII. REFLEXIONES FINALES

A través del análisis cualitativo se logró identificar una fundamentación teórica y filosófica que trascendió incluso a una dimensión espiritual para posibilitar la elaboración de la respuesta a la pregunta: VII.- ¿Cómo desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación turística y geroturística? La respuesta a este cuestionamiento se inicia en la génesis del vocablo educación, el cual abordado a partir de su esencia, opera como un proceso dinámico, demandante de la adecuación constante de las necesidades más intrínsecas del ser humano como individuo y de inmediato como miembro de una sociedad exigente y cambiante.

La puesta en práctica de un currículo dinámico concebido sobre un basamento filosófico en pro del desarrollo del colectivo, no ha de perder de vista en primer lugar, el norte de la formación y satisfacción de las necesidades más elevadas del hombre como persona, esta premisa apertura espacios para la referida operacionalización del "Deber Ser" de los constructos teóricos, planteados en buena ley por investigadores del campo de la educación turística, a través de la concepciones curriculares orientadas a abrir mayores espacios para la praxis: integradora, participativa, autocrítica y autoreguladora.

La resiliencia organizacional en el ámbito educativo encuentra en la transición paradigmática, espacios vinculantes para la actualización en la igualmente compleja dimensión bio-psico-socio-cultural y espiritual del hombre; de allí la necesidad del desarrollo de una plan de formación permanente en esta área, la cual evidencia la transición paradigmática, con base en los comentados valores humanistas, que permitan internalizar la misión y la visión organizacional de cada uno de los miembros de los centros de formación, considerando el intercambio y vinculación de saberes, afectos y conocimientos con la comunidad educativa, apartando prejuicios y elevando así el sentido de pertenencia.

Es en esa visión integradora que la organización educativa, con la señalada comunidad, asumirá el reto de dirigir esfuerzos hacia una atención humanizada no sólo en el espacio micro del aula: escenario frecuente para el desarrollo del proceso enseñanza y aprendizaje, sino a través del trabajo colaborativo procurando una orientación que irá más allá, contribuyendo a una cultura organizativa resiliente que demandará al docente: operacionalizar en su micro espacio personal y laboral, el mencionado" deber ser" de valores humanistas que promoverán en todos los miembros de la comunidad educativa la capacidad de resistencia y superación a la adversidad, siguiendo precisamente una óptica compleja, que permitirá la conexión humanista desde la perspectiva multi e inter-disciplinaria a la trans-disciplinaria, favoreciendo la comunicación intra e inter-personal y finalmente organizacional, actuando en un contexto urbano y natural como un sólo ecosistema viviente.

Edison Revilla es Docente en la Universidad Politécnica Teritorial Kléber Ramírez. Experto en Gestión del Conocimiento. edisonrevilla@yahoo.es

REFERENCIAS

Acerenza, M. (2012). Conceptualización, origen y evolución del Turismo. DDF. México: Trillas.

Bird, L. (2009). Resiliencia: el Reto de la Educación. Carta informativa del IIPE. Revisado el 09 de julio de 2014 en http://goo.gl/CfEsxm.

Gil, R. (2013). La Gerencia para el Desarrollo Humano.1ras Jornadas de Reflexión del Programa Post-Doctoral Gerencia para el Desarrollo Humano. Revisado el 18 de enero de 2014 en: http://www.saber.ula.ve/handle/.

Instituto Español de Resiliencia (2012). Formación y desarrollo. Publicaciones. Revisado el 09 de noviembre de 2013 en: http://www.resiliencia-ier.es

Lanceros, A.; Ortiz, O. y PatxisJ. (2005). Claves de hermética: para la filosofía, la cultura y la sociedad. Bilbao. Universidad de Deusto. Revisado el 09 de noviembre de 2013 en: http://www.google.co.ve/#hl=es-419&tbo=d&sclient=psy.

Liebenberg, L. y Ungar, M. (2005): El proyecto internacional de Resiliencia: Un enfoque de métodos mixtos para el estudio de la resiliencia a través del culto. The International Resilience proyect. Revisado el 09 de noviembre de 2013 en: www.resilienceproject.org/.

Lombardi, Á. (2013). La investigación científica y desarrollo, a la luz de los cambios paradigmáticos del presentes siglo, 1eras Jornadas de Reflexión del Programa PosT-doctoral Gerencia para el Desarrollo Humano. Revisado el 18 de enero de 2014 en: http://www.saber.ula.ve/handle/.

Organización de Naciones Unidas: ONU (1961), Definición y Medición del Nivel Internacional del Nivel de vida. Publicación de las Naciones Unidad. Revisado el 10 de junio de 2014 en http://unstats.un.org/unsd/publication/seriese/ seriese_cn3_270_ rev1s. pdf.

Organización Internacional del Turismo (2010). Hacia un concepto de Turismo. Tomado de: VI. El geoturismo: una modalidad de turismo alternativo. En www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/669/geoturismo.pdf.

Otalvaro, C. y colaboradores (2013): Respuestas resilientes de la comunidad Educativa en el Municipio de Urrao, Antioquia ante el riesgo producido por los conflictos violentos. Revisado el 10 de julio de 20143 en: http://goo.gl/YfTHi4

Pittaluga, C. (2013). Liderazgo Resiliente: la innovación en entornos adversos. Caracas. Venezuela: GALAC.

Martínez, M. (2011). Ciencia y Arte en la metodología cualitativa. Caracas. Venezuela: Editorial Trillas.

Maslow, A. (1934). Jerarquía de necesidades de Maslow's hierarchy of needs" from psychology. Revisado el 21 de octubre de 2013 en: Lijnlínea:http://ww2.sccsc.edu/CETL/files/20HIERARCHY%20OF%20NEEDS.pdf.

Medina, C. (junio, 2012). La Resiliencia y su empleo en las organizaciones. Gestión y estrategia. Revisado el 09 de julio de 2014 en http://goo.gl/Qgyfg2

Morín, E. (1999). La cabeza bien puesta. Buenos Aires: Nueva Visión.

Morín, E. (2011). La vía para el futuro de la humanidad. Barcelona. España: PAIDOS

Monroy, K., Rozo, J. y Sierra, L. (junio, 2006): Resiliencia, Humanismo y Psicoanálisis: influencias, encuentro y desencuentros. Trabajo de Grado. Universidad de la Sabana. Colombia. Revisado el 07 de julio de 2014 en http:// intellectum.unisabana.edu.co: 8080/jspui/bitstream/10818/.../131402.pdf.

Muñoz, V. (2005). Educar para la resiliencia: Un cambio de mirada en la prevención de Situaciones de riesgo social. Revistas científicas complutenses. 107-124 Revisado el 05 de julio de 2014 en http://revistas.ucm.es/index.php/.

Vega, R. (2012). La Resiliencia y su Empleo en las organizaciones. Gestión y estrategia. Revisado el 12 de julio de 2014 en: http://goo.gl/CZY3rFf.

Véliz, F. (2011).Resiliencia organizacional. Newfield Network Latinoamérica. Revisado el 13 de diciembre de 2013 en: http://goo.gl/OnRnzU

03

Herramientas Sociales para la Gestión del Turismo

LAS VITRINAS VIRTUALES COMO ALTERNATIVA PARA LAS PYMES DEL SECTOR TURÍSTICO

ANA MOSQUERA

Resumen: El presente ensayo tiene como propósito señalar como las Vitrinas Virtuales pueden ser una alternativa para comunicar y divulgar información para las Pymes relacionadas con el sector turístico. Desde este punto de vista, se hace mención a herramientas tecnológicas en línea como los Sitios web, y Redes sociales como Facebook y Pinterest para que empresas destinadas al sector de alojamiento como los Hoteles y Posadas puedan mostrar los servicios que ofrecen a través de texto, imágenes, vídeos, chats, foros, entre otros, de tal forma que éstas se conviertan en un medio de interacción entre la empresa y el turista. Así las Pymes que las utilicen estarán en concordancia con los avances tecnológicos y con posibilidades de competir frente a otras empresas que posean las mismas características, además el uso de la tecnología será capaz de ofrecer a los individuos y organizaciones el apoyo que requieren para optimizar su desempeño, incrementar sus capacidades de gestión, elevar sus ventajas competitivas y orientar su actuación institucional.

Palabras clave: Vitrinas Virtuales, Pymes, Sector Turístico

Abstract: The purpose of this paper is to point out how virtual showcases are an alternative for tourism SMEs in order to communicate and spread out information. From this perspective, online technology tools as websites and social networks such as Facebook and Pinterest are mentioned as options for SMEs that offer accommodation like hotels and lodges show their services through the use of texts, images, videos, chats, forums and others so these tools become a means of interaction between the enterprise and the tourist. Therefore, SMEs employing websites and social networks shall keep alligned with the technological upgrade and will have the possibility of competing with other enterprises with the same characteristics. In addition, the use of technology will allow individuals and organizations to optimize their performance, to increase their management capacity, to raise their competitive advantages as well as directing their institutional performance.

Keywords: Virtual showcase, SMEs, Tourism

I. Introducción

Hoy en día la tecnología está presente en todo lo que rodea al ser humano conjugada a través de tres poderosas razones: las computadoras, las telecomunicaciones y la electrónica de entretenimiento. Esta unión de elementos está alterando rápidamente el ámbito económico del mundo. Además, gracias al nacimiento del Internet la información ahora está más cerca comunicando personas por medio de diferentes países, ciudades, regiones.

Desde este punto de vista, las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) en Venezuela no se escapan de esta realidad, pues las mismas están conscientes que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics) atraen factores positivos que las benefician. Efectivamente queda de parte de las Pymes emplearlas para obtener un mejor rendimiento de los procesos en diversas áreas o departamentos. Las Tics contribuyen a mejorar la comunicación, toma de decisiones, la formación y capacitación de los empleados y también actúan como mecanismo de divulgación de información a tal punto que a través de ellas las Pymes pueden llegar a promocionarse.

De allí se desprende que, la tecnología está presente en las empresas para contribuir formalmente en sus procesos a fin de hacerlas más productivas y competitivas frente a otras que poseen las mismas características. Hasta las empresas más antiguas se reorganizan, reagrupan y redefinen para no acabar desapareciendo.

En este sentido, el presente ensayo tiene como finalidad informar como las Vitrinas Virtuales suelen ser una excelente opción para que las Pymes del Sector Turístico (Hoteles y Posadas) puedan promocionar sus servicios a través de aplicaciones informáticas en línea de fácil acceso, de fácil uso y con un costo relativamente bajo.

De esta manera, se plantea como los Sitios y Páginas Web, y las redes sociales como Facebook y Pinterest pueden considerarse alternativas para promoción de las empresas. También pueden considerarse un medio de comunicación interactiva entre la empresa y sus empleados ó entre la empresa y los usuarios.

Desde este aspecto, se parte la idea señalando como la tecnología ha influido actualmente en las Pymes, dándole valor como un medio para transmitir información. Posteriormente, se señalan los beneficios de los Sitios y las Páginas Web, así como también los beneficios de Facebook y Pinterest a tal punto de que puedan considerarse alternativas de comunicación y divulgación de esa información que el turista necesita a la hora de viajar y disponer de un sitio seguro donde alojarse.

II. DESARROLLO

La Revolución Industrial marcó las pautas que dieron inicio a una serie de transformaciones socioeconómicas, tecnológicas, y culturales que se desprendieron desde Europa a través de todo el mundo. Es así como los aportes de las civilizaciones desde la prehistoria se fueron modificando para dar paso a la industria, definida en lo textil y en el uso del hierro como alternativa para diseñar mejores estructuras físicas beneficiando a la sociedad y dando origen a la expansión del comercio.

Es desde ese momento en que las estructuras organizacionales se fueron desarrollando dando paso, al transcurrir de los años, a una serie de teorías y actividades originadas para fortalecer el sistema denominado Organización.

Cabe destacar que, una Organización está constituida por un ambiente donde se combinan una serie de elementos humanos, económicos, sociales, técnicos y legales para lograr objetivos. Además de esos elementos se encuentran los cambios que deben enfrentar y que efectivamente forman parte de su progreso.

En la actualidad las Organizaciones se ha visto influenciadas por los cambios significativos que se han presentado a nivel mundial tales como los efectos de la Globalización y los avances continuos de la Tecnología.

Y es que a raíz del proceso de Globalización se han presentado diferentes cambios en la sociedad dejando como resultado un acercamiento social, económico, y político entre países. Ese acercamiento según Hirsch (1996) se da técnicamente debido a la implantación de nuevas tecnologías las cuales han permitido que la información llegue en forma rápida a cualquier lugar del mundo uniendo regiones distantes. Hay mayor acceso a la información y por lo tanto un inevitable control.

En efecto, la información que se ha dispersado a lo largo de las Organizaciones ha hecho que los gerentes y el capital humano evolucionen intelectualmente demandando otras exigencias relacionadas con la construcción del conocimiento y su utilización en diferentes áreas. Así pues, la actitud del personal se ha visto influenciada por cambios en la forma de pensar, actuar, de ejercer sus

funciones y de influir en los demás trayendo consigo nuevas formas de hacer y crear. Así lo expresa, Fernández (2007), al indicar que desde el punto de vista de la eficiencia, la tecnología incrementa la velocidad de comunicación entre los empleados y departamentos que lo conforman. Por otra parte, mejora la eficacia puesto que concentra la información en las personas adecuadas, sin realizar pérdida de tiempo. Se estaría visualizando en las Pymes elementos de cambio, innovación, proactividad y la capacidad de enfrentarse ante nuevos retos y experiencias.

En este sentido, y en función de completar los elementos anteriormente señalados destinados a la proactividad, cabe mencionar que los mismos se completarían a través de los procesos gerenciales como Organización, Planificación, Dirección y Control. Por lo tanto, en cuanto al proceso de Planificación y Organización, es indudable el uso del computador para generar formatos que faciliten la creación de documentos que favorezcan estos procesos, así como también el uso de hojas de cálculo, base de datos, agendas digitales y programas de aplicación y otros destinados para el desarrollo y ejecución de proyectos. Estos tipos de programas por lo general son de bajo costo y en algunas ocasiones suelen ser gratuitos y de fácil acceso utilizando Internet.

Por otra parte, tomando en cuenta los procesos de Dirección y Control, suele ser muy eficaz el uso del teléfono, el fax y las comunicaciones digitales donde se hace indispensable los medios como el correo electrónico, los chats, los foros, videoconferencias, etc. Estos mecanismos son indispensables para lograr una comunicación y por ende son utilizados como medios destinados para dirigir y controlar a un grupo de personas que conforman la Organización. Esto por supuesto se complementaría con el sonido y video digital los cuales abren un nuevo horizonte para la comunicación permitiendo la posibilidad de llegar a cualquier tipo de personas.

En el mismo orden de ideas, también se encuentran los Sistemas de Información como herramientas útiles para la capacitación, la formación, la toma de decisiones y la búsqueda del conocimiento. Su función radica principalmente en registrar y almacenar en forma digital la información, que combinada con el uso de una Red de Área Local (LAN), se considera excelente opción, puesto que permite a las empresas administrar y comunicar la información de diferentes departamentos, así como también, almacenarla en bases de datos y presentarla al usuario que la necesite en el tiempo deseado.

Una red de área local (LAN) favorece la comunicación entre los departamentos y permite facilitar el acceso a Internet e Intranet. Para ello es necesario instalar equipos como módems, transmisiones inalámbricas o alámbricas, routers u otros medios. Esto trae como consecuencia agilidad en los procesos. El Internet facilita el uso de correo electrónico, chats, foros y videoconferencias, mientras que, si se considera el uso de una Intranet (red interna), las Pymes se benefician a través de la utilización de correos electrónicos internos que permiten que la información llegue a todos los miembros de la empresa. Al respecto, Beekman (2005), establece que cuando los actuales computadores personales están conectados a otros computadores a través de una red incrementan su potencia dado que pueden compartir información rápida y fácilmente entre sí. El mismo autor también señala que el correo electrónico es una aplicación sencilla donde una comunicación puede dirigirse, enviarse, distribuirse, y responderse en cuestión de minutos, siendo capaz de reemplazar al correo aéreo y las largas llamadas telefónicas por su rapidez y eficacia.

Es decir, la información por medio del correo electrónico llega a todos los miembros de forma fácil, segura y económica, evitando así el uso constante de comunicaciones escritas que desfavorecen y contaminan el ambiente.

En otro orden de ideas, en la actualidad también se observa el uso de la tecnología a través de herramientas en línea como los Sitios y Páginas web y las redes sociales como Facebook, Pinterest, Instagram y Twitter, las cuales están causando gran impacto en la sociedad por ser alternativas y medios de difusión de información y comunicación.

Es así como tomando en consideración lo anteriormente descrito, se puede señalar que la tecnología juega un doble papel por considerarse un "medio" y un "recurso". Desde el aspecto que involucra el "medio" la tecnología se convierte en una vía para transferir información, en otros casos, un "recurso" para facilitar el acercamiento al conocimiento. Entonces, cabe preguntarse: ¿Se puede decir que con la tecnología se puede transferir información y también conocimiento?

No es igual hablar de información que hablar de conocimiento. Desde el punto de vista de su definición, la información según Goñi (2000) data de la Edad Media y se refiere a un agente activo y universal que mediante códigos expresa los modelos del pensamiento humano. El mismo autor (ob. Cit) señala en sus ideas que la información no prevalece solamente en los seres humanos sino también "en todos los seres vivos que por algún motivo emplean información del medio para su supervivencia" (p. 202). De allí que la información simboliza datos combinados que por sí solos no poseen representación alguna. Cuando se hace referencia a transferir información se puede asociar con el hecho de traspasar un conjunto de datos que están unificados con un propósito: el de informar.

En el caso del conocimiento, Martínez y Ríos (2006) señalan que conocer "tiene que ver con un proceso en el cual un individuo se hace consciente de su realidad y en éste se presentan un conjunto de representaciones sobre las cuales no existe duda de su veracidad" (p. 3). Para los autores el conocimiento forma parte del ser humano y de su capacidad de aceptar una representación como algo verídico y sustancial para sí mismo. En el conocimiento intervienen dos importantes elementos: El sujeto y el objeto. El sujeto es la persona que desea conocer y el objeto lo que el sujeto desea conocer. Aunque se escuche un trabalenguas sujeto y objeto son indispensables para alcanzar el conocimiento es un cúmulo de informaciones que son adquiridos, analizados y procesados en la mente del ser humano. Dicho procesamiento es gradual y sistemático y depende de cada persona.

Tomando como punto central para el actual ensayo el tema de las Vitrinas Virtuales como alternativa para las Pymes del sector turístico, es importante mencionar que desde el aspecto tecnológico las herramientas que ésta nos ofrecen están dedicadas a transferir información. Desde este marco de ideas, se incluyen herramientas tecnológicas de comunicación asíncronas como los correos electrónicos, algunos foros virtuales, mientras que también se incluyen herramientas tecnológicas de comunicación síncronas como los chats y las videoconferencias. Al decir que son asíncronas significa que la comunicación no es tiempo real, es decir, la respuesta por parte del receptor no se da de forma inmediata, tal como ocurre en caso contrario con la comunicación síncrona.

Por otra parte, en cuanto a la transferencia de conocimiento, la tecnología también posee algunas herramientas para llegar a él. Tal es el caso de las bases de datos, mecanismo para recopilar, organizar, y administrar grandes cantidades de datos. Lo que significa un proceso que requiere una serie de pasos que parten de la observación hasta llegar al análisis y comprensión.

En este orden de ideas, se pretende enfocar la atención en señalar que en las Pymes relacionadas con el sector turístico se puede utilizar la tecnología para transferir información a través de un "medio" como las Vitrinas Virtuales las cuales son definidas según Peña (2003) como Web Sites con dominios diversos que tienen como principal función promocionar bienes y servicios.

En efecto, las Vitrinas Virtuales se consideran espacios virtuales creados con la intención de exponer o exhibir los servicios de las empresas que las usan con la intención de promocionarse. Entre algunas de ellas se encuentran los sitios web y las redes sociales como Facebook y Pinterest.

Para García (2002) los Sitios Web "son estructuras de información como tantas otras, con las singularidades que aportan las características que le son propias como: hipertextualidad, la forma gráfica, el acceso, y la interactividad" (p. 1). Dentro de sus características se encuentran las de

contener un número limitado de páginas web donde el usuario puede navegar y acceder a información de su interés relacionada con texto, multimedia (videos, audio) y en algunos casos interactividad. A nivel de usuario, los sitios y las páginas web poseen muy pocas diferencias. De hecho, cuando se trata de mostrar información, el usuario común no nota diferencias entre las dos.

En el caso específico de las Pymes, un sitio web es un espacio ideal para promocionar bienes y servicios. Si se dispone de recursos económicos y se tiene poco conocimiento para elaborar un sitio web, lo ideal es contratar a alguien especializado que pueda desarrollarlo. Al respecto, cabe mencionar las ideas de Mariño (2005) en el cual expresa que el diseño web involucra una serie de actividades multidisciplinarias que mezclan el diseño gráfico, las artes visuales, la redacción de los contenidos, el diseño de interfaces, y el marketing entre otras.

Por otra parte, en cuanto al diseño web es conveniente tener cuidado con la tipografía (tipos y tamaños de letra), las imágenes, y las animaciones. La tipografía debe tener un tamaño adecuado que sea fácil de leer y entender, los colores de fondo del sitio web y la tipografía utilizada deben contrastar. No es lo mismo leer un sitio web donde las letras contrastan con el fondo a leer un sitio web donde no se entienden lo que escriben. Por lo tanto, este aspecto es fundamental.

Para Beekman (2011) un sitio web exitoso debe atraer a los visitantes, es por ello que se debe tomar en cuenta algunos consejos como: a) Empezar con un plan, esto implica tener en mente que es lo que se desea hacer y cómo; b) Escribir para la web, tomar en cuenta la gramática y tener claro el acceso a los enlaces; c) Sencillez, utilizar un diseño con información clara sin abuso de animaciones; d) Consistencia, debe existir igualdad entre las páginas que integran el sitio web en cuanto a tipografía, botones, elementos gráficos, menús, colores utilizados; e) Honestidad, escribir verdades relacionadas con la empresa y evitar ofrecer algo que realmente no es; f) Ofrecer información de contacto, esto es un aventaja para quienes están interesados en el producto o servicio; g) Mantener actualizado el sitio web, es aconsejable mantenerlo al día y revisarlo periódicamente para beneficio tanto de la empresa como de los usuarios que lo visitan constantemente.

En función de las ideas anteriormente descritas, hay que señalar que actualmente a través de la World Wide Web (WWW) se consiguen diferentes opciones para crear sitios web por medio de plantillas en línea de fácil elaboración. Una de ellas, es Wix, creada en el 2006 con la intención de ofrecerle al usuario las herramientas necesarias para que pueda diseñar su propio espacio virtual. Se hace referencia a este sitio web dinámico porque posee características llamativas al usuario entre las cuales se encuentran: animación en flash, amplia gama de plantillas modernas, inserción de imágenes, videos, galerías, carrito de compras, sección de contáctanos y muchas otras opciones más. Esto a través de un espacio donde se visualiza un menú muy versátil y sencillo de usar que permite agregar las características ya mencionadas con tan sólo escoger la opción y arrastrar el mouse hacia la plantilla. Además es posible agregar dentro de la misma plantilla el enlace hacia redes sociales como Facebook, Instagram, Pinterest o inclusive la opción de Google Maps.

Cabe destacar que, Wix es un ejemplo de sitios web gratis que el usuario puede utilizar para crear su propio espacio virtual, sin embargo, existen otros como Webnode, Jimdo, Webself, Yola, etc, que también se pueden utilizar y cuyos beneficios son similares a los de Wix. La desventaja de estos Sitios Web gratis (inclusive Wix) es que no proporcionan un dominio propio, si se desea obtener uno hay que cancelar por ello. Para la empresa Anetcom (2004) en su artículo "Los Dominios de Internet", un dominio es una "dirección de internet compuesta por un conjunto de caracteres que sirven para identificar el sitio en la web" (p. 11). Los dominios son la mejor forma de ubicar nuestro sitio web en el navegador. Por ejemplo: www.wix.com, hace referencia a un dominio de primer nivel (.com) y un dominio de segundo nivel (wix).

En el caso anterior, el dominio de primer nivel indica que el sitio web www.wix.com está dentro de la clasificación de empresas que tienen carácter comercial. Por otra parte, también es resaltante

señalar que según Anetcom (ob. Cit) desde el punto de vista de marketing "tener un dominio propio ayuda a la empresa a tener identidad, promueve la imagen del producto, servicio o empresa en Internet y le da un valor adicional" (p. 19). Esto para la empresa es un atractivo puesto que le da prestigio y la ubica en un ambiente competitivo frente a otras empresas.

Por otra parte, desde el punto de vista de las redes sociales como Facebook y Pinterest, éstas pueden considerarse buenas alternativas para promocionar servicios en las Pymes del sector turístico. Para que una empresa puede posicionarse en el mercado es necesario que la misma aplique estrategias de mercadeo. Éstas últimas se deben considerar para publicitar, promover o comunicar el producto dentro de la sociedad. Esto es importante puesto que impulsa a que el usuario consuma el producto, y mientras mayor sea el consumo mayor será la producción y los beneficios económicos.

En conjunto, con las estrategias de mercadeo, se deben tomar en cuenta la realización de estudios de mercado que permitan conocer la popularidad del producto en la sociedad, así como también estudios que permitan conocer la posición del mismo en el mercado competitivo una vez que el mismo es elaborado y distribuido. Estas estrategias están estrechamente relacionadas con el diseño del producto o servicio, puesto que el mismo hace referencia a la necesidad del consumidor.

En el caso de Facebook, por ejemplo, permite crear páginas web gratuitas donde a través de imágenes, textos, videos es posible crear un espacio atractivo de promoción para una empresa de alojamiento. La ventaja de Facebook es que se puede interactuar con el usuario por medio de la utilización de comentarios, a través del uso del Chat o por medio de buzón de mensajes privados. Esto permite una comunicación más directa entre la empresa y el cliente.

En el caso de Pinterest, esta aplicación permite al usuario colocar información con imágenes y textos dando la sensación de estar en una tienda virtual. En esta aplicación se muestra exactamente lo que se señala con el término vitrina, aquí el programa es capaz de exponer ciertas fotos de aquellos que han creado una cuenta y colocar junto a ellas comentarios breves. Aunque Pinterest actualmente posee poca popularidad actualmente es una buena alternativa para generar páginas basadas en imágenes y comentarios cortos que permitan promocionar a las Pymes.

En cuanto a esta red social, Aced (2013), señala que Pinterest permite crear tableros en línea en donde se puede ir recopilando imágenes relacionadas con eventos. Esto trae como consecuencia que las empresas utilicen Pinterest como una herramienta de comunicación.

Tomando en cuenta lo anteriormente señalado es necesario preguntarse, ¿Qué necesitan las Pymes para trabajar bajo el enfoque de Vitrinas Virtuales?

La respuesta es sencilla, debe existir intención de adaptarse a los cambios por parte del personal que integra una empresa, tener habilidades en el manejo de herramientas tecnológicas y visualizar cómo quieren promocionarse.

Hoy en día realmente resulta sencillo con el uso de la tecnología y mayor aún con la llegada de los teléfonos inteligentes. Si vamos al caso de las Pymes se puede señalar que existen muchas herramientas que están al alcance de cualquier usuario de forma gratuita y de fácil uso. No solamente se puede hacer mención a las alternativas señaladas anteriormente como los Sitios y Páginas Web, Facebook o Pinterest, si lo que deseamos es promocionar también se puede utilizar el correo electrónico, Twitter, Instagram, Youtube, entre otras más.

Con la llegada de la Web 2.0 se abrieron nuevas alternativas de trabajo colaborativo y nuevas formas de interactuar, ya se dejó atrás la información estática para enfocarse en un medio con información interactiva. Ya el medio no es pasivo, el usuario puede fácilmente comunicarse y recibir

información. Ahora se visualiza aún más a nivel tecnológico los elementos emisor, canal, receptor, mensaje. Y más aún cuando se habla de la popular Web 3.0 conociéndose según lo expresado por Kuster Y Hernández (2013) como una "base de conocimiento e información semántica y cualitativa que proporciona una herramienta esencial para la aceptación y funcionabilidad de la publicidad de la empresa" (p. 105)

En efecto, una vez que se tiene la decisión de crear una Vitrina Virtual el siguiente paso es decidir quién la va a diseñar. Si existe posibilidades económicas y poca experiencia en el manejo de herramientas en línea lo ideal es contratar a alguien experto que se encargue de diseñar un espacio virtual donde se tomen en cuenta elementos como tipografía, colores e imágenes adecuados y relacionados con las características de la Organización. El diseñador podrá consultar con el cliente para ir creando ideas basadas en sus necesidades. En el caso de las Páginas o Sitios Web, la mejor opción es contratar un dominio propio. Con respecto a esto, Zambrano (2004) establece que las empresas con dominio propio "ofrecen una imagen más profesional y competente. Los clientes agradecerán que se les proporcione un acceso sencillo y consistente a su información" (p. 8).

En otro orden de ideas, en el caso de que se disponga de poco financiamiento, se puede partir elaborando Sitios Web gratis, que aunque son fáciles de crear, no poseen dominio propio, pero cumplen con la misma función de aquellos que si poseen. Esto pudiera complementarse con el uso de Facebook, Pinterest, Twitter que son gratis, de fácil creación y utilización. Inclusive su versatilidad de uso hacen que actualmente sean usadas como Apps (Aplicaciones informáticas utilizadas en tablets y teléfonos móviles) de fácil descarga. Esto trae beneficios para el turista, pues es posible acceder a la aplicación desde cualquier lugar y tiempo y así informarse sobre el lugar adecuado para alojarse indiferentemente del tipo de turismo que aplique.

III. CONCLUSIONES

Actualmente vivimos en una era donde la tecnología avanza a pasos agigantados. Por consiguiente debemos estar conscientes que los beneficios que se pueden obtener a través del buen uso de las herramientas tecnológicas necesarias para ofrecer a los individuos y organizaciones el apoyo que requieren para optimizar su desempeño, incrementar sus capacidades de gestión, elevar sus ventajas competitivas y orientar su actuación institucional.

Los tiempos han cambiado, la forma de acceder a la información y de promocionar a las empresas han cambiado. Esto se debe a que la tecnología ha llegado para facilitar estas labores. Es por esta razón, que las Pymes se han visto en la necesidad de actualizarse y adecuarse a esta nueva forma de cambio con la intención de insertarse en un mercado llamativo y cada vez más competitivo.

A nivel general las Pymes necesitan la unificación de varias funciones de mercado, financieras, de producción y tecnológicas para poder actuar con efectividad. Lo cual significa que requieren integrar elementos que se complementan uno al otro para lograr objetivos comunes, esto realmente es necesario dadas sus características basadas en sistemas.

En consecuencia, y tomando todo lo anteriormente descrito, las Vitrinas Virtuales son una excelente opción para las Pymes del sector turístico porque a través de una baja inversión económica se pueden divulgar todos sus servicios utilizando imágenes, videos, e información textual. Esto las convierte en una forma fácil para promocionar a la empresa dada su capacidad para poder difundirse a través de los teléfonos inteligentes, considerándose éstos uno de los dispositivos más utilizados por la sociedad actual. Además, las Vitrinas Virtuales son una ventaja por su capacidad de lograr una interacción entre clientes y empleados, esto se debe a que se pueden hacer uso de foros virtuales, chats en línea o comentarios de publicación.

Por otra parte, en el caso de los Sitios Web, estos espacios permiten crear enlaces donde los

empleados puedan acceder a la red interna o intranet. Esto agiliza la comunicación dentro de la Organización.

Otra ventaja de las Vitrinas Virtuales, está dada porque se puede incluir información de "contáctanos" para que el turista pueda tener información relacionada con la Organización como correos electrónicos, dirección, teléfonos. Esto hace más fácil la comunicación.

Ana Mosquera es Ingeniero de Sistemas. Docente en el Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos. ana.mosquera@hotelescuela.org.ve

REFERENCIAS

Aced, C. (2013). Relaciones Públicas 2.0: Cómo Gestionar la Comunicación Corporativa en el Entorno Digital. Recuperado de: http://goo.gl/N2P1d2

Anetcom (2004). Los Dominios de Internet. Recuperado de: http://goo.gl/uRHnBF

Beekman, G. (2005). Introducción a la Informática. España: Pearson Prentice Hall.

Fernández, P. (2007). Tics en las Pymes. España: LID Editorial Empresarial.

García, A. (2002). Etapas en la creación de un sitio web. Recuperado de: http://goo.gl/q38IZ1

Goñi, I. (2000). Álgunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. Recuperado de:http://goo.gl/A86vJi

Hirsch, J. (1996). ¿Qué es la Globalización? Recueprado de: http://goo.gl/fqmnLJ

Kuster, I. y Hernández, A. (2013). De la Web 2.0 a la Web 3.0. Recuperado de: http://goo.gl/UdOYja

Mariño, R. (2005). Diseño de páginas web y diseño gráfico. Recuperado de: http://goo.gl/vsMfi1

Martínez, A. y Ríos, F. (2006). Los conceptos de Conocimiento, Epistemología y Paradigma como base diferencial en la Orientación Metodológica del Trabajo de Grado. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/101/10102508.pdf

Peña, D. (2003). Lex Electrónica: ¿Mito o realidad? Perspectiva desde la Contratación por Medios Electrónicos. Recuperado de: http://www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3985480.pdf

Steingress, G. La cultura como dimensión de la globalización: Un nuevo reto para la sociología. Recueprado de: http://www.fes-web.org/publicaciones/res/archivos/res02/05.pdf

Zambrano, G. (2004). Metodología para el desarrollo de sitios web. Recuperado de: http://goo.gl/EQOzZff

LA CALIDAD EN EL TURISMO:

UNA PRÁCTICA QUE NO PUEDE ESPERAR

NATALIA Mc CARTHY

Resumen: La calidad en el Turismo es una característica del servicio o del producto turístico, la cual procura la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los turistas, a un precio justo, según la calidad que ha recibido a través de un servicio intangible. En la calidad existen dos (2) aspectos que miden el grado de satisfacción del cliente, que están relacionados con lo esperado y más allá de lo esperado, por lo que el nivel de calidad dependerá de las expectativas del turista. Finalmente, en la calidad el diseño instrumentos y técnicas para su implementación serán bajo los parámetros de la Norma ISO 9001:2000, cuyos resultados contribuyen a la toma de decisiones de alto nivel, para la mejora continua de los servicios y la calidad esperada por el turista.

Palabras Clave: Calidad, Servicio Turístico, Prestador de Servicio Turístico, cliente, satisfacción, necesidades y expectativas.

Abstract: Quality in tourism is a feature of the service or the touristic product which aims to ensure the satisfaction of the necessities and the reasonable expectations of the tourists, at a fair price according to the quality received through an intangible service. Quality encompasses two (2) aspects that measure the satisfaction of the customer in terms or what the client expected and what surpasses the expectation, so the quality level relies on the expectations of the tourist. Lastly, resources and techniques employed to implement the quality shall be determined by the rules and standards of the ISO 9001: 2000. Such results contribute to the decision making at higher levels for a constant service improvement and the quality expected by the tourist.

Keywords: Quality, tourism service, tourist service provider, customer, satisfaction, necessities, expectations.

I. Introducción

El cambio de paradigmas para que Venezuela alcance su desarrollo turístico, dependerá de que todos los integrantes del sistema turístico nacional avancen hacia el desarrollo integral de todos sus elementos en este mundo globalizado, lo que conlleva que este proceso de cambios y mejoras tenga nuevas exigencias, donde los prestadores de servicios turísticos deban cumplir con nuevos requisitos, para satisfacer las necesidades más exigentes, teniendo que demostrar la calidad que tienen que los hace más competitivo entre sí, para el bienestar del colectivo y elevar la calidad de vida de sus ciudadanos y ciudadanas.

II. EL SISTEMA TURÍSTICO NACIONAL VS LA CALIDAD

Conocido por todos que sistema turístico nacional, está integrado por el conjunto de instituciones y personas, que se interrelacionan y contribuyen al desarrollo sostenible y sustentable de la actividad turística.

Conformación del Sistema Turístico Nacional

- 1. Ejecutivo Nacional
- 2. Órgano del Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo y los órganos o entes de administración pública nacional, estatal y municipal.
 - 3. Los prestadores de Servicios

- 4. Las empresas turísticas formalmente inscritas en el Registro Turístico Nacional.
- 5. Turista o Usuario Persona que utiliza el patrimonio y disfruta de los bienes o servicios que ofrecen los prestadores de servicios turísticos.
 - 6. Instituciones de educación en el área turística
- 7. Inscrita en el ministerio competente como soporte de desarrollo turístico sostenible y sustentable.
- 8. Comunidades organizadas Que por su patrimonio natural y cultural se incorporan al desarrollo turístico local, fortaleciendo el sentido de pertenencia de las comunidades para el aprovechamiento turístico de los recursos disponibles.

En este sentido, el éxito de todo el sistema turístico nacional será la calidad en la prestación de los servicios, que se ofrezca a los actores claves que lo requieran como son los turistas, visitantes o usuarios en general, una oportunidad donde todos los elementos se conjugan con los valores inherentes a esta actividad, tales como: honestidad, responsabilidad, amabilidad, solidaridad, tolerancia, sinceridad, puntualidad, empatía, paciencia, optimismo ante el servicio, una práctica que "no" puede esperar y se debe propiciar en todos sus integrantes.

III. UNA PRÁCTICA PARA EL MODELO DE CALIDAD PARA EL TURISMO

Todas las personas tienen actitudes que dan como resultado tendencias a responder positiva o negativamente ante otra persona o ante una situación, pero si aprendemos y comprendemos que la actitud que se tenga y se convierte en la praxis de su ser, internalizando los valores, entonces estaremos aportando a solucionar y nos dará la opción de satisfacer las expectativas de los turistas o usuarios.

Para elevar la calidad en el turismo, es imperante que cada empleado que presta el servicio lleve al proceso práctico los valores mencionados, como un modelo para mejorar la calidad en la prestación del servicio:

Un modelo intangible para la Calidad del Servicio Turístico:

- PRÁCTICA: El respeto a los demás como así mismo, garantiza que fluya la relación interpersonal.
- PRÁCTICA: Ser puntual porque llegar tarde a una cita provoca en las personas el pensamiento de poca seriedad o valoración de su tiempo.
- PRÁCTICA: la eficiencia, evite la demora en las respuestas a las llamadas telefónicas recibidas y en la atención al cliente o usuario.
- PRÁCTICA: La honestidad con el cliente ofrece transparencia en la información y garantiza la credibilidad.
- PRÁCTICA: La responsabilidad como un valor que te caracteriza, le agrega valor a la calidad del servicio.
 - PRÁCTICA: La amabilidad y la cordialidad, un trato humano que todos merecemos.
- PRÁCTICA: La solidaridad para la gestión de una queja o reclamo, hace sentir al turista o usuario como en casa.
 - PRÁCTICA: la tolerancia porque el cliente siempre tienes sus razones.
- PRÁCTICA: la sinceridad es necesaria en el servicio, explicarle a cliente o usuario cuando algo haya fallado fuera de lo ofrecido.

- PRÁCTICA: la empatía como que eres capaz de entender lo que al cliente le sucede, eso te permite solucionar en el corto plazo.
- PRÁCTICA: La paciencia como una característica individual de quien presta el servicio, eso permite que el turista se sienta a gusto.
 - PRÁCTICA: el optimismo ante el servicio agrada a todo turista, usuario o visitante.

El término calidad se ha estado fortaleciendo en las empresas de servicios, por lo que cada miembro que la integra lo debe comprender y profundizar en sus acciones, es por lo que existen teorías que lo respaldan, tal como dice Gronroos (2002):

Para realizar la labor de venta de un servicio se deben tomar en cuenta tres pasos importantes que son: aumentar la conciencia de su calidad, explicar sus características y describir los beneficios que tiene.

Por lo que, el personal de todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito entre la empresa y cada uno de los empleados, depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente, ya que es el objetivo para brindar un servicio excelente. (Arapé 2004)

Según Jacques Horovitz, define el concepto de servicio "Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo".

IV. MEDIR LA CALIDAD: INSTRUMENTOS Y DECISIONES

El turista que solicita, disfruta o utiliza un servicio, en cada instante está midiendo el nivel de calidad que recibe, aunque parezca insignificante, solo algunos tienen impacto en el momento inmediato, que logran dejar recuerdos memorables por la experiencia vivida, por lo tanto logra satisfacer sus expectativas.

De allí que las empresas de servicios turísticos, deben diseñar instrumentos "encuestas" para evaluar la calidad de los diferentes servicios que se ofrecen, cuyos resultados les permita tomar las decisiones y los correctivos necesarios.

En este sentido, con el uso de las "Encuestas de Calidad" la obtención de información, es la etapa más importante del proceso, porque se recopila durante y posterior a la estadía de los huéspedes, clientes o usuarios del servicio prestado, por lo es necesario registrar todos los datos que se recauden, para lo cual deberán implementarse algunas técnicas que nos permita medir la satisfacción de los clientes.

Entre las técnicas de recolección de datos e información que se utilizaran están los siguientes:

- Las Entrevistas: se diseñan y están orientadas a buscar opiniones de los clientes o visitantes, por medio de una guía de preguntas estructuradas y previamente elaboradas. Ejemplo: en las habitaciones de un hotel siempre hay una Encuesta para que el huésped nos deje su opinión del servicio que recibió durante su estadía.

Según Salkind, N. (1.999), define la entrevista como: "una forma verbal especifica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación." (p.255).

- La Observación Directa: Esta metodología es fundamental para verificar la información

recopilada. Sin embargo, la observación se debe hacer de manera intencional, planificada, controlada y dirigida a un aspecto en particular y no es científica a diferencia que el anterior que tiene más argumentos científicos.

La Observación Directa, según Hernández (1.991), la define como:

"el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación". (p. 35).

- Apuntes: A través de estos, se puede tener notas por escrito de los aspectos consultados en un momento dado por los clientes, turistas o usuarios, así como los comentarios que escriben en Libro de Quejas y Reclamos.

Según Horovitz, (1993), las mediciones para mejorar la calidad del servicio y conquistar el cliente, permiten hacer muchas cosas a una compañía:

- Saber dónde se encuentra en relación con una referencia determinada;
- Comprobar la homogeneidad;
- Identificar los puntos fuertes y débiles;
- Centrar los esfuerzos,
- Dirigir y controlar el progreso,
- Cuantificar logros, y
- Aumentar el conocimiento de la calidad de servicio.

V. Conclusiones

Definir la calidad con solo palabras resulta confuso y hasta difícil, especialmente cuando se trata de que el servicio es intangible, por lo que concluimos reflexionando que:

- Se requiere establecer parámetros concretos que nos permitan saber dónde estamos y donde queremos estar, que facilite a las empresas el análisis, la toma de decisiones y plantearse la mejora continua.
- Es necesario que se considere que la calidad no se puede "medir por medir", debemos identificar sus características más relevantes, enfocarla a aquellas que a nuestro cliente realmente le interesan y ayude a las empresas prestadoras de servicios, a analizar con detalle los resultados.
- Los instrumentos para evaluar la calidad de los servicios prestados, deben ser confiables y válidos durante el proceso de investigación, a fin de que los resultados sean útiles para la toma de decisiones de las empresas.
- La calidad del servicio siempre será evaluada por el cliente sobre la base de su percepción personal del servicio que recibe, comparada con el servicio que deseaba recibir, es decir, sus expectativas.
- La puesta en práctica de los valores durante la prestación del servicio, es una perspectiva que complementa la calidad que deben cumplir todos los integrantes del sistema turístico nacional.
- Crear un modelo de gestión de la calidad otorga los fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos para medir y aplicar los parámetros de calidad de servicio.

Nathalia Mc Carthy es Licenciada en Mercadeo y TSU en Turismo. Es Gerente de Capacitación y Formación del Instituto Nacional de Turismo. *azocarthy@gmail.com*

REFERENCIAS

Horovitz, J. (1993), La calidad del servicio. A la conquista del cliente; Editorial McGraw-Hill; España.

Salkind Neil J. (1999), Métodos de Investigación; Editorial Prentice Hall; México.

GEOHISTORIA DE LA AGRICULTURA LOCAL COMO POTENCIAL PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

SECTOR LA CAÑA, CUENCA DEL RÍO MUCUJÚN

JUAN ENRIQUE LUJÁN ANZOLA

Resumen: En el caso del estudio de la historia local de la agricultura en el Sector La Caña (cuenca Mucujún, estado Mérida), se planteó como objetivo fundamental de esta investigación el desarrollo de un análisis geoetnohistórico, basado en el método etnohistórico con el cual se buscó por medio del dato oral y la utilización de fuentes históricas documentales lo referente acerca de los procesos de cambios en la historia local de la agricultura del área de estudio. El análisis se efectuó abordando los aspectos de ocupación de la tierra, uso y manejo de la tierra, obteniéndose como resultados los cambios espaciales en la distribución de la tenencia de la tierra, a través de los tipos de traspasos (herencia, compra/venta, alquiler e hipoteca) para el período de 1900 al 2005, a partir de los cuales se estructuró la genealogía de la ocupación, la constitución y los cambios en el paisaje agrícola para la época y las formas de producción de la agricultura en el tiempo. Finalmente se planteó un modelo de Estadios y Transiciones que permitió explicar la historia local de la agricultura en el sector La Caña, como potencial turístico para ser desarrollado en la zona.

Palabras Clave: Ocupación de la Tierra, Agricultura, Método Etnohistórico, Análisis Geoetnohistórico, Potencial Turístico.

Abstract: In relation to the study of the agriculture local history in Sector La Caña (Mucujún basin, Mérida State) the main objective of this research is the development of a geo-ethno-historical analysis based on the ethno-historical method that through oral data and usage of documentary historical sources, information concerning the processes of change in the local history of agriculture in the studied area. The analysis was conducted considering the tenure, use and management of the land and this resulted in the spatial changes in the tenure of the land distribution through different types of transfers (inheritance, purchase / sale, rent and mortgage) for the period from 1900 to 2005. As a result, the genealogy of the occupation was structured, the constitution and the changes in the agricultural landscape at that time and the forms of agricultural production in the period mention above. Finally, a model of Stages and Transitions was proposed which allows an explanation of the local history of agriculture in La Caña area as a touristic potential to be developed.

Keywords: Land occupation, Agriculture, Ethno-historical method, geo-ethno-historical analysis, Touristic potential.

I. Introducción

"En los Andes venezolanos es difícil definir cuál es la forma tradicional de manejo de los recursos, ya que históricamente lo más constante ha sido el propio cambio y las diversas influencias externas — olas sucesivas de invasiones, colonizaciones e inmigraciones- actuaron desde el comienzo como motores de transformación. Lo que complica aún más la situación es que el cambio se ha producido en forma desfasada y desigual, dependiendo por un lado del grado de aislamiento geográfico y por otro de las condiciones y potencialidades ecológicas de cada región. El hecho concreto es que en la actualidad coexisten en los Andes venezolanos toda una gama de sistemas agrícolas que va desde aquellos de corte más tradicional, familiares, pasando por una serie de sistemas transicionales, hasta los netamente modernos, con asalariados permanentes, mecanizados

y de altos insumos." (Sarmientos, L. y Monasterios, M. 2004: 70-72)

En el caso específico de la agricultura en la microcuenca La Caña, se ha hecho imperativo conocer la evolución de la actividad agrícola con la finalidad de establecer comparaciones entre la agricultura de épocas anteriores y la agricultura actual, con el objeto de revalorizar las prácticas culturales ancestrales, ante la aplicación de innovaciones tecnológicas, destacando este proceso como un potencial para el desarrollo turístico.

Dentro de la historia local para el año 2005 en La Caña, se observan los niveles de aceptación de la comunidad al respecto de la aplicación de un "Proyecto de Desarrollo Comunitario Ambientalmente Sustentable, en la Microcuenca la Caña" (PDCAS) que se desarrollaba en el área de estudio bajo el auspicio del antiguo Ministerio del Ambiente, para a partir de allí se comparan las técnicas más recientes con las técnicas de producción agrícolas de épocas anteriores, reflejando los rasgos geo-históricos de la agricultura local, como una prácticas de manejo de la tierra, así como en la genealogía de la tenencia de las mismas generando espacios para el apoyo de la actividad turística de la zona.

Ahora bien, para apoyar esta investigación se construyó la genealogía de la ocupación se de la tierra con la finalidad de entender la organización espacial para el momento del paisaje agrícola de La Caña, por medio del método etnográfico, así como de las fuentes documentales de los libros de Protocolo del Registro General de Mérida, integrando el análisis de fotografías aéreas, entre otros documentos cartográficos, en conjunto con trabajos de campo (entrevistas a los habitantes de la zona, entre otros).

El estudio no sólo permite darle sustento a nuestra intención recuperativa de la geo historia local a partir del análisis de la historia geográfica-cultural, sino también resaltar la importancia que posee el hecho histórico-cultural como un fenómeno que no es exclusivo de la historia de un lugar, sino también como aquel que crea y modifica patrones sociales, a su vez transforma el paisaje a través del tiempo, considerándolo adicionalmente como un potencial turístico tangible, relevante para el desarrollo de la zona.

II. ASPECTOS METODOLÓGICOS

- a) Análisis Etnohistórico:
- Etnográfico: Para el análisis de los datos etnográficos obtenidos durante la investigación se aplicaron los siguientes pasos:
 - Clasificación de la información:
 - Se elaboró la genealogía de la ocupación en el período comprendido entre los años de 1940 y 2006 a partir de los datos orales.
 - Se obtuvo una base de datos que denotaban los cambios tecnológicos a través de la historia en la agricultura local, que refieren este hecho como un aporte fundamental para ser promocionado como producto turístico, potenciando estos hechos como estructuras para el fortaleciendo la actividad turística en la zona.
 - Se denotaron también los cambios de usos de la tierra en el período de tiempo mencionado para el área de estudio.
- Se desarrolló un diagrama para presentar la genealogía de la ocupación, construido en base a la distribución de las tierras de acuerdo a los traspasos de propiedades por grupos de familias para el período 1940-2006.
 - Análisis Etnogeográfico: Se desarrolló el respectivo análisis geográfico de los datos

obtenidos de los datos orales, quedando en evidencia el potencial geo histórico como valor agregado al desarrollo de la actividad turística en la zona.

- Histórico:

- Se elaboró la caracterización del paisaje para el período comprendido entre los años de 1900 y 1950 del área de estudio, en base a los topónimos obtenidos de los Libros de Protocolos del Municipio Milla, la genealogía de la ocupación con su respectivo tipo de traspaso, y la elaboración de croquis descriptivos basados en la descripción de algunos documentos en los cuales se reflejaba el paisaje agrícola para esa época.
 - Se desarrolló un diagrama representativo con las informaciones referentes a la genealogía de la ocupación y las formas de traspasos, obtenidas en los Libros de Protocolo del Registro Principal del Estado Mérida. Para posteriormente cruzar estas informaciones con las obtenidas en la utilización del método etnográfico, y así comparar y analizar los procesos de ocupación y los cambios en el paisaje agrícola local.

b) Análisis Geoetnohistórico:

Para este análisis se partió del tratamiento de la información sobre los cambios en las formas de ocupación para el período del estudio 1900-2006. Una vez cotejados los datos orales y escritos, la genealogía de la ocupación con respecto a los tipos de traspasos y los cambios en el uso de la tierra se efectuó el análisis que permitió dejar en evidencia la historia de la actividad agrícola en el Sector La Caña de la cuenca del río Mucujún.

La síntesis geoetnohistórica se hizo a través de un modelo teórico de Estadios y Transiciones utilizado por Pérez (2004) para mostrar los cambios en el paisaje del Páramo de Gavidia. Allí la autora utiliza el modelo teórico de Estados- Transiciones para pastizales de Woodbury et al (año), adaptándolo a los procesos históricos de cambio ecológico en sistemas agropastoriles en el Páramo de Gavidia (Pérez, 2000) y reconstrucción del paisaje a través de métodos etnohistóricos en Gavidia (Pérez, 2004).

Para el caso de esta investigación, se representan por etapas los diferentes momentos por los que transcurre la agricultura local del Sector La Caña, observando los cambios en el paisaje agrícola en los estadios y sus posibles factores de cambio en las transiciones, siendo aspectos refenciales que pueden ofertarse desde la perspectiva del desarrollo turístico en la zona.

III. CONCLUSIONES

Es conveniente destacar el hecho de que la historia local de la agricultura se manifiesta en el presente como eco de una realidad pasada que se pone de manifiesto en el paisaje, siendo este intervenido y moldeado por las actividades humanas, que en primera instancia fue fundamentalmente de una agricultura de subsistencia pasando a lo largo de su evolución por sistemas de producción mucho más tecnificados y proponiéndose que este desarrollo pueda potenciar en la actualidad el desarrollo de la actividad turística en la zona. Muestra de ello son los cambios generados a partir de una actividad como la agricultura que se relaciona estrechamente con las necesidades sociales y las condiciones del medio que la sustenta.

Tal es el caso de la agricultura local que se desarrolló, se desarrolla y se estima pueda seguirse desarrollando pero con menor intensidad por el deterioro ambiental que se ha generado a partir de la intensificación de la misma, razón por la cual se propone utilizar esta información para el desarrollo de un destino turístico que pueda propender hacia el desarrollo de un turismo responsable de bajo impacto ambientan en lugares como el Sector La Caña.

Cabe destacar que la actividad agrícola que ha ido cambiando de acuerdo con las necesidades de la comunidad, la región e inclusive del país, no sólo haciendo uso de las

potencialidades presentes en el medio, sino también teniendo como base fundamental los patrones culturales existentes desde épocas ancestrales, modificándose por la integración de factores tecnológicos con fines de satisfacer las necesidades de alimentación y disfrute de las características que presente el sector para la actividad turística en el sector por parte de la comunidad y de quienes visiten el área.

Ahora bien, al parecer no se le ha dado importancia que merecen los factores culturales en el desarrollo de las actividades productivas en una comunidad como la estudiada, puesto que se implementan políticas y planes de manejo dándole exclusiva relevancia a la sustentabilidad de las actividades productivas buscando causar el menor impacto posible, pero en base a la intensificación de dichas actividades para poder mantener los márgenes de ganancias de los pobladores, intentando tomar en cuenta las condiciones que presenta el medio, sin prestarle mayor importancia a los factores culturales provenientes de épocas anteriores, que muchas veces pasan a ser solo un vago recuerdo en el desarrollo socioeconómico de la comunidad, sin tener en cuenta que el paisaje observado en épocas actuales es producto también de la cultura local que puede perfectamente complementarse con la actividad turística del sector, pudiendo posicionarse como una de las principales actividades productivas.

Por ello, el estudio desarrollado busca no sólo presentar la geohistoria de la actividad agrícola en el Sector La Caña, sino también precisar la relevancia de la realidad histórica por medio de la observación y el análisis de evidencias a nivel paisajístico en los trabajos previos a la aplicación de modelos que buscan el desarrollo comunitario ambientalmente sustentable, así como de posibles modelos turísticos que pudiesen proponerse o implementarse de acuerdo a las potencialidades de la realidad histórica de la comunidad estudiada por medio de su desarrollo agrícola.

En el caso de los estudios etnohistóricos tomados como base para esta investigación, se cree conveniente que su relación con el estudio analítico del paisaje desde el enfoque geográfico, brindan herramientas de gran relevancia para desarrollar el potencial turístico de la zona debido a la constatación que mediante levantamiento y análisis de cartas históricas se puede evidenciar con mayor objetividad los cambios generados en las prácticas de la actividad agrícola y a su vez en el paisaje local con el cual interactúa el turista destacando las potencialidades del área que visita.

También la utilización de modelos que sirven como herramientas de otras ciencias, como en el caso de la ecología, para determinar por estadios y transiciones de cambios, así como los momentos históricos en los cuales se comenzaron a generar modificaciones (en pro o en contra del equilibrio ambiental) de una actividad de importancia en la comunidad, como la agricultura, que pudiera ser modificable hacia otras perspectivas como las de la actividad turística, ajustándose a patrones con mayor carácter sustentable y sostenible.

Con respecto al objetivo planteado en este trabajo sobre la geohistoria de la agricultura local en el Sector La Caña como un potencial para desarrollar la actividad turística, se puede decir que el método geoetnohistórico (análisis geográfico del dato etnohistórico) aplicado, logró generar objetivamente un panorama bastante cercano a la realidad de los cambios diacrónicos de la actividad agrícola, condensado en cuatro estadios: Un primer estadio de "Agricultura Tradicional o de Subsistencia" en el cual se observa aún con claridad la incidencia de patrones culturales ancestrales.

En segundo lugar, un estadio de: "Agricultura Semi-Tradicional o Agropastoril" en el cual se destaca la incipiente influencia que comienzan a generar las inmigraciones en la actividad agrícola y en los modos de vida de los habitantes del área.

Un tercer estadio de: "Agricultura Semi-intensiva y ganadería semi-intensiva" en el cual, la implementación de nuevos patrones productivos, prácticas agrícolas que redundan en los cambios a nivel paisajístico y de la cultura local alcanzan un nivel óptimo, generándose a su vez la pérdida de algunas prácticas agrícolas de épocas ancestrales (como la desaparición de cultivos de la papa

negra, entre otros).

Por último un quinto estadio denominado de: "Agroecología" en el cual pierden importancia actividades consideradas de importancia en épocas anteriores (como la ganadería), tratando de hacer sustentable el desarrollo de la actividad agrícola, con la inclusión de obras y manejo técnico, generando nuevamente cambios a nivel cultural y paisajístico en el área de estudio.

Es conveniente resaltar que en la mayoría de los casos en los que se generaban etapas de transición de un estadio a otro, uno de los factores que incentivaban estos cambios era la implementación innovaciones de orden tecnológico, por lo cual es posible aseverar la importancia que tiene la implementación de las nuevas tecnológicas como generadoras de cambios en los diversos estratos sociales, tanto en el desarrollo de las actividades productivas, como en las consideraciones sobre la cultura arraigada en la comunidad, sirviendo esta realidad como una plataforma para presentar el carácter autóctono a los turistas que visitan la zona, agregándole un plus a esta actividad de fundamental importancia para la economía de la zona y del estado Mérida en general.

Juan Enrique Luján Anzola es Geógrafo. Docente en el Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos. juan.lujan@hotelescuela.org.ve

IV. REFERENCIAS

Claval, P. (2002). El enfoque cultural y las concepciones geográficas del espacio. Universidad de Paris, La Sorbonne.

Capellá, H. y Lois, R. (2003). Geografía Cultural: La gran desconocida. Barcelona, Santiago de Compostela.

Clarac de Briceño, J. (1996). Mérida a través del tiempo. Los antiguos habitantes y su eco cultural. Universidad de los Andes, Mérida. Venezuela.

Dicken y Pitts. (1970). Introduction to Cultural Geography. (Un estudio del hombre y su ambiente). McGraw-Hill.

Hernández, M. (1999). Ensayo de Arqueología, Etnohistoria e historia Cultural de la provincia de Pamplona. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.

Kottak, C. (1990). Antropología. Una exploración de la diversidad humana con temas de la cultura hispánica. The University of Michigan.

La Marca, E. y Soriano, P. (2004). Reptiles de los Andes de Venezuela. BIOGEOS. Fundación Polar. Mérida. Venezuela.

Lares, J. (1950). Etnografía del Estado Mérida. Facultad de Humanidades. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.

Sarmientos, L. y Monasterios, M. (2004) Elementos para la interpretación ecológica de un sistema agrícola campesino en los Andes Venezolanos. Páramo Gavidia. UNESCO, Montevideo. Mauss, Marcel. 1967. Introducción a la Etnografía. Universidad de Burdeos. París.

Pérez Arriaga, R. (2000). La ganadería extensiva en los páramos venezolanos y sus interrelaciones con la agricultura: un enfoque ecológico. Tesis de grado para optar al titulo de Magíster Scientiae en Ecología Tropical. Facultad de Ciencias. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.

Pérez Arriaga, R. (2004). El páramo de Gavidia: Historia del paisaje a través de la tradición oral. Il Congreso Nacional de Antropología, Noviembre 2004. Mérida, Venezuela. En prensa.

Puig, A. (1988). Antiguos sistemas de conservación de aguas y suelos en el Valle de la Pedregosa. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.

Ramírez, A. y Rondón, J. (1998). Zonificación Ambiental-territorial. Base para una asignación de usos de la tierra en la microcuenca La Caña, Cuenca del río Mucujún. Estado Mérida. Escuela de Geografía de la Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.

Rojas, J. (1982). Línea de investigación: Sistemas Agrarios Andinos. Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela.

GEOMÁTICA LIBRE PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA. PRIMERAS APROXIMACIONES

Maria Angela Petrizzo Páez

Resumen: La gestión turística, como actividad de interés nacional, comprende tareas similares a las necesarias para articular decisiones públicas en otros contextos. En su ejercicio, la gestión turística se apoya en distintas disciplinas derivadas de las ciencias gerenciales, ciencias de la planificación, ciencias sociales, y también en métodos y herramientas de análisis estadístico y geoespacial. Por ello, y entre otras varias, la geomática se perfila como una herramienta útil para el soporte de procesos de toma de decisión y seguimiento de políticas en cualquier sector de política pública en general, y de gestión turística en particular. El presente atículo muestra una experiencia de aplicación de una herramienta de geomática libre en procesos de seguimiento sobre la gestión turística en el estado Mérida

Palabras clave: Geomática libre, Políticas Públicas, Gestión turística.

Abstract: The tourism management, as an activity of national interest, comprises tasks that are similar to those that are necessary to articulate public decisions in other contexts. In its practice, the tourism management relies on different disciplines that derive from managerial sciences, planning sciences, social sciences, and also in methods and tools of statistical and geospatial analysis. That is why, among others, geomatics have the profile to be a useful tool for the support of processes of decision making and the follow-up of policies in any sector of public policy in general, and tourism management in particular. The present paper displays an experience of usage of a tool of free geomatics in processes of follow-up applied to tourism management in Mérida State.

Keywords: Open geomatics, Public policy, Public Management

"La consideración de la política como proceso de varias y complejas etapas ha propiciado también que las diferentes ciencias participantes hayan terminado por concentrar su investigación en específicos tramos del recorrido de la política y por menospreciar la importancia teórica o práctica de los demás momentos"

(Aguilar V., 1993:19)

Introducción

La gestión pública comprende, entre otros procesos, aquellos directamente vinculados con la identificación y la priorización de problemas colectivos en áreas específicas, la planificación de objetivos y tareas para satisfacer sus soluciones posibles, la disposición de recursos para cumplir con la planificación y la evaluación y el seguimiento de éstos. Esto supone la ejecución de actividades que requieren una perspectiva interdisciplinar.

En este contexto, la aplicación de técnicas descriptivas de características particulares del problema o territorio a abordar en los procesos de gestión, supone una innovación social que resulta aún más evidente en la gestión de actividades de entornos con procesos de investigación incipiente en el país como el caso del turismo.

Este artículo espera mostrar las posibilidades de la aplicación de herramientas de soporte a la gestión pública como la geomática, en tareas de gestión turística como las derivados de la observación, desde una perspectiva gerencial, de los aportes y apoyos facilitados desde la Oficina Regional del Instituto Nacional de Turismo (INATUR) en Mérida a prestadores de servicios turísticos en dicho estado.

HERRAMIENTAS DE APOYO A LA GESTIÓN PÚBLICA

En el contexto del turismo como actividad socioproductiva, la visión del Estado venezolano es hacia su ejercicio de modo corresponsable y su vinculación como elemento clave en el engranaje de la reflexión colectiva sobre las actividades socioproductivas que puedan generarse en los entornos organizados, diversificando la generación de riqueza local y facilitando el control local de decisiones y resultados.

Lo antes dicho, apunta a una idea del turismo que impacta de modo directo sobre el desarrollo endógeno, pues la dibuja como algo que por necesidad debe ser sustentable, sostenible y genuinamente garante de la generación de diversos tipos de riqueza para todas y todos. Lo que logra, en definitiva, un beneficio colectivo del turismo como actividad económica, es la generación de una cultura de corresponsabilidad que se propague a distintos espacios: medioambiental, comunitario, tributario, educativo, cultural y de diversificación productiva.

En el contexto del turismo, lo que indica el marco legal y de planificación vigentes, es la necesidad de reflexionar no sólo sobre las posibilidades que esta actividad abre para generar otras fuentes de riqueza y beneficios locales distintas a las estrictamente económico-financieras, sino también a la necesidad de comprender el entorno local como fuente directa de actividades primariamente relacionadas con el turismo o tareas y servicios de soporte a éste.

En ese proceso de comprensión, urge la visión desde la gerencia y gestión públicas, sobre lo que supone el turismo como actividad socioproductiva, sin perder de vista los matices particulares que apoyan de un modo especial, la diversificación de nuestra oferta turística regional y nacional.

Cabe entonces, pensar la gestión turística como un campo para aplicar estrategias de implementación y de seguimiento similares a las utilizadas en otras áreas de política pública.

La gestión pública de grandes sectores nacionales puede enmarcarse en el contexto de la visión teórica de las políticas públicas.

Siguiendo a Meny y Thoening (1992), para el presente documento se asume el constructo según el cual una política pública es

"la acción de las autoridades públicas en el seno de la sociedad la cual se puede llegar a transformar en un programa de acción de una autoridad pública" (Meny y Thoening, 1992:28)

Esta acción es, prácticamente cualquier decisión o no decisión conducida por cualquier autoridad (Dye, 1976:1). Así de algún modo son consideradas políticas públicas las leyes, pero también los programas de gobierno y sus acciones y tareas específicas.

La gestión de políticas públicas, por tanto, deviene casi en un arte, pues contempla tareas diversas cuyo ajuste es necesario hacer en función del tipo de política pública y el carácter que ésta revista en cada caso.

El ejercicio de la gestión de políticas públicas en el sector turismo, puede enmarcarse analíticamente en ese mismo contexto de encuadre del análisis en general de cualquier política. Así, y sin que se deba suponer que se trata de un proceso lineal, diremos que, por extensión, la gestión pública para el sector turismo obedece a la presencia de un ciclo de política muy semejante al que la literatura de análisis político describe para el caso de otras políticas sectoriales:

1. La identificación y definición de problemas. Esta fase es, generalmente, recurrente. Para el caso de Venezuela, los diagnósticos comunitarios son a base de la identificación y definición de problemas. De este mismo modo se hacen los abordajes en el sector turismo: desde una

perspectiva comunitaria.

- 2. La formulación de las políticas.
 - 2.1. La detección y la selección de cuestiones públicas: la agenda. La construcción de agenda puede darse a través de la intervención de los medios de comunicación. Nuestro país no escapa a esta situación, aunque no es este el espacio para abordar los procesos de agenda setting en Venezuela, si lo es para mencionar que no es, en ningún caso, la vía por la cual se construye la agenda política y también para confirmar que en la construcción de la agenda interviene -en mucho- la acción del Poder Popular y las comunidades organizadas.
 - 2.2. La definición de los problemas públicos. De igual modo que la construcción de la agenda, en la definición de los problemas públicos interviene la acción directa de los afectados por ellos, en este caso, las comunidades.
- 3. La adopción de la decisión. La adopción de la decisión de política pública supone un proceso que involucra la enunciación de las posibles soluciones y cursos de acción a adoptar por parte de la política resultante. Esto involucra la determinación de los objetivos y metas propuestas, la identificación o construcción de alternativas y el proceso de elección sobre éstas.
- 4. La implantación de las políticas públicas. El proceso de implantación de las políticas públicas tiene que ver de modo directo con su aplicación. Queda claro que las actividades y tareas involucradas en ello dependerán del tipo de política de que se trate y el ámbito de su ejercicio. Si en las anteriores fases se evidenciaba, desde el punto de vista de la hechura de políticas públicas en Venezuela, una participación activa de la comunidad, en esta fase es cuando resulta más evidente esta vinculación a través de, por ejemplo, transferencia de recursos para ejecución, o acciones conjuntas en la implementación de decisiones y/o programas locales.
- 5. La evaluación de las políticas. Es una de las fases más importantes denttro de la planificación y ejecución de políticas públicas. No supone la intervención de procesos de evaluación una actividad de menor relevancia. Por el contrario, debiera asumirse que las actividades de evaluación de políticas públicas son transversales a todo el proceso de su hechura e implementación.

En la ejecución de las distintas fases de una política pública, entra en juego también el uso que se haga, por parte de los distintos equipos de trabajo involucrados, de herramientas facilitadoras de tareas de coordinación, trabajo colaborativo, seguimiento y análisis preliminar y avanzado de los resultados arrojados por la misma gestión.

Un componente importante para la gerencia y la gestión públicas de un sector como el turismo es, por tanto, la incorporación de elementos referidos al análisis cartográfico que en adelante denominaremos geomática, entendida como una disciplina emergente que permite construir representaciones gráficas de características, condiciones y problemas sociales, entre otros, asociadas con un territorio en específico.

El papel de herramientas como la geomática en todos los procesos vinculados a la hechura e implementación de las políticas públicas en general, y en el sector turismo en particular, está directamente vinculado con el ejercicio de procesos de seguimiento y control de la ejecución de políticas.

Con los datos adecuados, esta posibilidad puede expandirse a otros espacios de información, referidos, por ejemplo a caracterizaciones locales que operan como potencialidades o amenazas para las políticas implementadas o por implementar.

Pero, además, los procesos derivados del seguimiento y control de políticas y gestión públicas, especialmente en el contexto venezolano, no deberían entenderse como estrictamente inherentes a cuerpos institucionales, sino también a la participación del Poder Popular, la contraloría ciudadana y la construcción de decisiones y acciones por parte del Poder Popular.

Así, el uso de herramientas de análisis geoespacial como la geomática puede incidir de un modo

positivo en la generación de nuevas capacidades institucionales y también ciudadanas para gestionar y evaluar el proceso de implementación de políticas públicas.

Una aplicación web como herramienta para la gestión turística

Denominamos geomática a una serie de ciencias y métodos que permiten operaciones con información geográfica así como su recopilación, almacenamiento y manejo. Las ciencias y métodos que tributan a la aplicación de la geomática revisten mucho interés en las ciencias gerenciales, pero también y de modo creciente, en el ejercicio de labores de gobierno.

En el contexto de Venezuela, dadas las condiciones establecidas en la Ley de Infogobierno, que en su artículo 6 establece la obligatoriedad tecnologías de información en su gestión interna e interrelación con otros entes y el Poder Popular, y en su artículo 34 establece:

En las actuaciones que se realicen con el uso de las tecnologías de información, sólo empleará [el Estado] programas informáticos en software libre y estándares abiertos para garantizar al Poder Público el control sobre las tecnologías de información empleadas y el acceso de las personas a los servicios prestados.

Resulta pertinente, entonces, explorar las posibilidades de las herramientas de software libre aplicadas al desarrollo y uso de la geomática. Es por ello que la herramienta que hemos aplicado ha sido seleccionada teniendo en consideración las siguientes condiciones:

- Satisfacción de libertades establecidas por principios del Software Libre,
- Posibilidad de replicación,
- Prestaciones en el despliegue de información geoespacial,
- Requerimientos de instalación,
- Expansión y solidez de la comunidad de desarrolladores/-as, usuarios/-as y otros/-as,
- Uso en experiencias similares,
- Prestaciones para manejo de la matriz de metadatos de manera independiente a la plataforma,
- Disponibilidad de documentación suficiente,
- Curva de aprendizaje en instalación, documentación y uso de la herramienta,
- Configuración de distintos tipos y niveles de usuarios y posibilidad de administrar la herramienta en entornos de intranet.

Con base en los criterios antes expuestos, se seleccionó la herramienta Ushahidi, probada por vez primera en Kenia en atención a la crisis post-electoral, para reportar denuncias de violencia de diversa índole por parte de electores. Ushahidi significa testigo en suahili y ha sido utilizada ampliamente en diversos contextos, no sólo el electoral y no sólo en el continenete africano.

Es importante destacar que esta herramienta se utiliza de modo privilegiado en atención a procesos de conflicto y crisis sociales, pero que ha sido muy poco utilizada para procesos como el descrito en la primera parte de este documento y que tiene que ver con el seguimiento y gestión de políticas públicas.

La implementación de la herramienta seleccionada estuvo establecida por el siguiente protocolo:

Instalación de los paquetes y requerimientos de acceso remoto en el servidor de alojamiento seleccionado. Se dispuso de un dominio para el acceso a la plataforma que está habilitado de modo público: https://turismo.mapa.info.ve. El acceso requiere aceptar un certificado de seguridad.

Localización y depuración de la información y datos por parte de INATUR. La información disponible por parte de INATUR Mérida cumple, en buena medida, los requerimientos del sistema. Hay agunos elementos evidenciados que afectan la consistencia de la información disponible, lo cual

se hace evidente en la matriz de metadatos construida para ser utilizada en la plataforma.

0		Name and the State of	Marie			Assessment on their street					
				Challes I Barrain	-	".	٠.		-	-	14
1	1000001	Production to Reports	Monte	Pentis	Particular Street, Section 12 Section 8	Г	Г				Г
	random i	Charles St. Landa St. Was	1 Sections:	term	Parameter William State, 19 person for 19 3 of Sect. 141		Г				Г
,	termine i	countries to .	triscine	100	Personal States Code (States) (See See						Г
	199901	Preside for Flation on Florance, S. c.	Steepe	Bereiten	Particular tap makes manner for Surfaces	Г		П			Г
	10/00/00 1	Trape Sec. C.H.	State Magne	Second	Percept Step Sector/Assessed						Г
	Telephone I	femomerate basis artendaps to	Service Management	Steamy	danta barratan, Yang		Г				
3	1999001	Compression of the later of the color of the	Steept	Baseline	Smile Sende La Private.						
	1999001	impoints topos liposes to incide for	Steepe	Besitte	Personal Residence States						
	10000000	PORTOR MATERIAL STATE	Person	Recorner	Personal Associate Com-						Г
*	99001	March Transit	Parget .	Recoller	Paropa Austria						
n	100001	THE R TOPICS	Marya	Bucketten	Mounts						
w	19/08/2011	No K Posts	Perga	Recome	F9000 to Non						
-	10000001	TRUE TRUETO	TOTAL	10075	WHEN THE PARTY NAMED IN						
-	Technology I	mark Yapan	1-Bacheller	and the same	near .						
-	10000001	namenovi ts.	SUIS MOSING	7004	700						Г
	19091071	PERSONAL LA STRUCCIO.	(SEFFICIE)	WHEN	MACHIOTES.						

Gráfico Nº 1: Imagen de datos suministrados por INATUR

Los elementos mencionados antes, obedecen a las siguientes características:

- Falta de coherencia interna en términos del detalle disponible en el apartado "Dirección", observándose que en algunos casos se ofrece la localidad y en otros casos la dirección detallada del establecimiento.
- Falta de detalle con respecto a la fecha exacta de realización del apoyo u otorgamiento del trámite respectivo.

Gracias al porcentaje bajo de incidencia, las inconsistencias señaladas son ajustables en el corto plazo. Como parte del proceso de instalación, la información suministrada por parte de INATUR fue depurada y geolocalizada, a fin de permitir el mapeo del acompañamiento de la institución al sector turismo del estado Mérida.

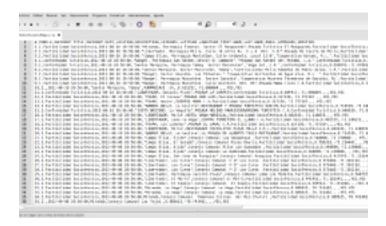


Gráfico Nº 2: Datos depurados y disponibles en archivo .csv para manejo de la plataforma

C. Adecuación de la herramienta

Este proceso abarca tareas relativas a:

- Determinación de categorías a utilizar para facilitar la segmentación y clasificación de los reportes,
- Selección de extensiones a manejar en la implementación de la herramienta. Se escogieron, además de las disponibles por defecto en los paquetes de instalación, la extensión endtime, para reportar fecha de cierre de cada reporte, y timespan, a fin de facilitar que el visitante del portal pueda seleccionar el rango de fechas sobre los cuales quiere visualizar información en el

mapa.

- Selección de la plantilla de trabajo en la plataforma en función de el tamaño final del mapa seleccionado, la facilidad para mostrar las categorías de modo automático y otras funcionalidades como el despliegue de noticias y listado de reportes
- Verificación de funcionalidades y prestaciones de la implementación.

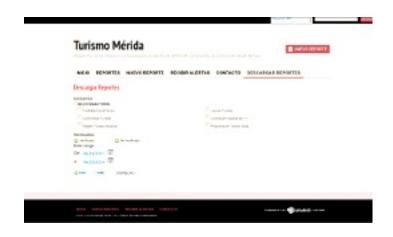


Gráfico Nº 3: Vista de pantalla para descarga de reportes

RESULTADOS Y USOS DE LA HERRAMIENTA

Hechas las validaciones de rigor a fin de verificar la estabilidad de la implementación y las facilidades de su acceso, se procedió a mostrar las bondades de su uso a la institución que facilitó los datos en primer término.



Gráfico Nº 4: Vista de entrada de la implementación

Entre las posibilidades de uso de la herramienta, está la de asociar cada reporte sobre las empresas de prestación de servicio con documentos, imágenes y videos que bien pueden facilitar el seguimiento constante del estatus real de las instalaciones de dichos prestadores.

Con la información disponible al momento de instalación y configuración de la herramienta, los reportes listados no cuentan con datos adjuntos. Sin embargo, los reportes pueden ser modificados posteriormente, agregando información útil en el proceso de seguimiento del acompañamiento ofrecido por MINTUR e INATUR a los prestadores de servicios.

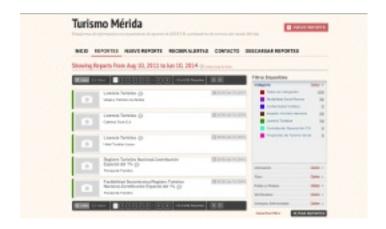


Gráfico Nº 5: Vista de listado de reportes del sistema

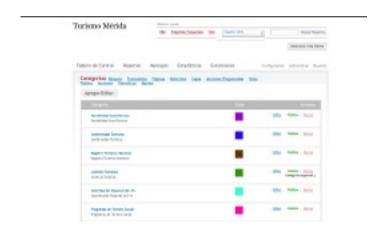


Gráfico Nº 6: Vista con listado de categorías

Adicionalmente, los reportes disponibles pueden ser descargados para usarse en otras herramientas de análisis estadístico, por ejemplo.

La disposición de información geoespacial también a través de una representación gráfica dinámica, que posibilita seleccionar las variables a desplegar en cada caso, facilita la visualización en tiempo real de la información disponible lo cual supone un apoyo adicional al seguimiento de la información allí suministrada.

CONCLUSIONES

La herramienta implementada ha posibilitado la identificación de estrategias para la visualización de resultados y perspectivas en el abordaje de la realidad del Estado, a través del análisis de los datos disponibles.

Por sus características, además, resulta una aplicación factible de ser utilizada por el Poder Popular no sólo en el ejercicio de la contraloría social, sino también en la práctica de los procesos de planificación de políticas públicas.

La facilidad de manejo de la herramienta, las posibilidades para incluir nuevos reportes y categorías para la información desplegada, ha posibilitado que, actualmente esa misma instalación sea utilizada en el seguimiento de la acción en materia de servicio comunitario, extensión, diplomado y otras acciones derivadas del quehacer del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes

Venezolanos, representando, en este sentido, un aporte claro al proceso de gestión turística del estado que bien pudiera reutilizarse y replicarse en otros estados del país.

María Angela Petrizzo Páez es Politóloga. Docente del Colegio Universitario de Los Andes Venezolanos. Investigadora en desarrollo endógeno, políticas públicas y tecnologías de información libres. mariangela.petrizzo@hotelescuela.org.ve

REFERENCIAS Y CITAS

Aguilar V., L. (1993) Problemas públicos y agenda de gobierno. México: Miguel Angel Porrúa Grupo Editorial.

Dye, T. (1976). Policy Analysis. Alabama: University of Alabama Press. Meny, Y. y Thoening, J. (1992) Las políticas públicas. Barcelona: Editorial Ariel.

Guia para Colaborar

La Revista de Investigaciones en Turismo de CENINTUR, está abierta a la participación de investigadores/-as del país que deseen divulgar resultados de sus exploraciones e investigaciones en las siguientes formas:

Artículos de divulgación científica: Artículos que expongan los resultados de procesos de investigación ordenados metodológicamente en todas las áreas del conocimiento científico, tecnológico y humanístico, vinculantes con el desarrollo del turismo de Venezuela. Se fomentará la inclusión y divulgación de investigaciones comunitarias con participación y visibilización de las comunidades y entornos socioproductivos como agentes de generación de conocimiento y cambio social. Se reciben contribuciones de 8 a 10 páginas de extensión.

Ensayos en temas de Turismo: Esta sección constituye el cuerpo central de la revista que será de carácter temático y distinto en cada convocatoria. Aquí se publican ensayos originales que formulen una reflexión sobre temas agrupados por convocatoria de la Revista. Las contribuciones a esta sección deben contener: la formulación del tema tratado, el desarrollo de alternativas de interpretación y las conclusiones del autor. Se recibirán contribuciones de 8 a 10 páginas de extensión.

Reseñas de publicaciones: Sección con comentarios breves sobre productos culturales relacionados con el turismo como bien público, tales como proyectos colectivos, producciones audiovisuales y publicaciones. Se recibirán contribuciones de 2 a 4 páginas de extensión.

Puede consultar más información por vía electrónica escribiendo a cenintur@hotelescuela.org.ve







