



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**ELEMENTOS TEÓRICOS - METODOLÓGICOS DE LOS
TRABAJOS DE GRADO PRODUCIDOS EN LA LÍNEA
GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO DURANTE EL
PERIODO 1985- 2005 EN LA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO,
UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

**Trabajo de grado, modalidad investigación, presentado como requisito
parcial para optar al título de Licenciado en Turismo**

Br. Francis Marcelina Millán Ugas

**Lcda. Mariaynés Murillo
Asesor Académico**

Guatamare, Marzo de 2007

Muchas personas no enfrentan la calle hasta que todos los semáforos estén en verde. Esta es la razón por la cual ellos no van a ningún lado.

Keith Cunningham.

DEDICATORIA

A un ser muy especial (mamá) quien un día Dios le pidió que hiciera acto de presencia ante él y ella obedeció y se presentó; un día que no lo esperaba y desde donde cuida y guía mis pasos por el camino a seguir.

AGRADECIMIENTOS

A mi papi por darme el ser y enseñarme lo que hoy en día soy, y que a pesar que he cometido muchos errores el siempre está cuando lo necesito. Gracias papi.

A mi hermano por estar cada vez que lo necesito. Gracias.

A mi esposo por aparecer en el momento más difícil y darme apoyo para seguir adelante y luchar contra las adversidades que se me presentaron en este recorrido. Este triunfo también es tuyo. Te amo.

A la Licenciada Mariaynés Murillo, por todos sus consejos y orientación; y dedicarme parte de su tiempo y tenerme paciencia. Usted no es como la describen. Un millón de gracias profesora.

A la Universidad de Oriente, a través de su comunidad, por darme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios, aquí les dejo mi contribución.

Y, a todas aquellas personas que de una manera u otra, hicieron posible este triunfo. A todos ellos, mil gracias.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INVESTIGACIÓN Y
CONCEPTUALIZACIÓN DEL TURISMO

**ELEMENTOS TEÓRICOS - METODOLÓGICOS DE LOS TRABAJOS DE
GRADO PRODUCIDOS EN LA LÍNEA GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN
DEL TURISMO DURANTE EL PERIODO 1985- 2005 EN LA ESCUELA DE
HOTELERÍA Y TURISMO, UNIVERSIDAD DE ORIENTE**

Autor: Francis M Millán U

Asesor: Lcda. Mariaynes Murillo

Fecha: Enero 2007

RESUMEN

El trabajo que se presenta tiene por objetivo principal caracterizar los elementos teóricos- metodológicos de los trabajos de grado producidos en la línea gerencia y administración del turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente del Núcleo Nueva Esparta, durante el periodo 1985-2005, como iniciativa del Centro de Investigaciones Turísticas de la referida escuela. Tomando en consideración el objetivo, la investigación es de carácter descriptivo y corresponde al diseño de una investigación

documental. La recolección de la información se apoyó en la revisión bibliográfica a través de la utilización de fichas de trabajo contentivas de los principales aspectos que definen esta producción investigativa. El inventario arrojó que durante este periodo el estado Nueva Esparta es el más estudiado como área de estudio con un 83% del total; se pudo constatar que los trabajos presentan una variedad de aspectos teóricos sustentados en diversos, autores y teorías utilizadas, siendo la teoría más relevante la referida a calidad del servicio; también se encontraron aspectos metodológicos distintivos como: el nivel y tipo de investigación, enfoque metodológico entre otros. De los 24 trabajos de grado de Licenciatura en Turismo que conforman la línea de investigación Gerencia y Administración del Turismo, se pudo constatar que existen 12 trabajos que están orientados por el nivel de investigación de campo lo que corresponde al 50% del total, además se encontraron 2 trabajos de grado en el nivel documental lo que representa un 8.33% del total. Existen 11 de ellos que poseen un tipo de investigación descriptivo lo que corresponde a un 46% del total de las investigaciones.

Descriptor: Elementos teóricos- metodológicos, teoría, investigación turística, unidad de estudio, enfoque metodológicos, investigación documental.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS.....	V
RESUMEN.....	VI
CAPITULO I.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos	7
1.2.1. General.....	7
1.2.2. Específicos	7
1.3. Justificación.....	8
CAPITULO II.....	11
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Definición de términos.....	32
2.4. Operacionalización de variables.....	35
CAPITULO III.....	38
DELIMITACIÓN Y ALCANCE	38
3.1. Nivel de investigación.....	38
3.2. Diseño de la investigación.....	38
3.2.1. Fuentes de recolección.....	39
3.2.1.1. Fuentes secundarias.....	39
3.3.2. Técnicas de recolección de los datos	39
3.3. Análisis y presentación de la información.....	41
CAPITULO IV.....	44
4.1. Inventario de los trabajos de grado	44
4.2. Características de los trabajos de grado	118
4.3. Autores y teorías consultados en la elaboración de los trabajos de grado	128

4.5. Enfoques metodológicos que han orientado los trabajos de grado ..	139
4.6. Técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de información utilizados para la elaboración de los trabajos de grado.....	146
4.7. Aportes de los trabajos de grado del licenciado en turismo	154
CAPITULO V.....	61
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS	65

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1	35
CUADRO Nº 2	133
UNIDAD DE ESTUDIO INVESTIGADA EN LOS TRABAJOS DE GRADO	133
CUADRO Nº 3	141
ENFOQUES METODOLÓGICOS.....	141
CUADRO Nº 4	147
FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	147
CUADRO Nº 5	154

INDICIDE DE FIGURAS

Figura 1.....	21
---------------	----

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	119
Gráfico 2	120
Gráfico 3	121
Gráfico 4	123
Gráfico 5	124
Gráfico 6	125
Gráfico 7	127
Gráfico 8	138

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	119
Distribución absoluta y porcentual de los Trabajos de Grado en el Ámbito Nacional.....	119
Tabla 2.....	120
Distribución absoluta y porcentual de la Ubicación de los Trabajos Grado en el Estado Nueva Esparta	120
Tabla 3.....	121
Distribución absoluta y porcentual de la Ubicación de los Estudios en los Municipios del Estado Nueva Esparta	121
Tabla N° 4.....	122
Distribución absoluta y porcentual de los Trabajos de Grado por.....	122
Modalidad de Trabajo de Grado	122
Tabla N° 5.....	123
Distribución absoluta y porcentual de Trabajos de Grado por	123
Nivel de Investigación	123
Tabla N° 6.....	124
Distribución absoluta y porcentual de Trabajos de Grado por	124
Tipo de Investigación	124
Tabla N° 7	126
Distribución absoluta y porcentual de los Trabajos de Grado por.....	126
Enfoque Metodológico	126
Tabla 8.....	137
Distribución absoluta y porcentual de las unidad de estudio de los Trabajos de Grado.....	137

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

CAPITULO I

1.1. Planteamiento del problema

Las universidades tienen un papel preponderante en el desarrollo de la sociedad por medio de la detección y solución de los problemas que la afectan. De hecho, la función básica de las universidades es crear y difundir el saber; formando equipos de profesionales y técnicos que el país necesita para su desarrollo y progreso, a través de actividades de investigación, docencia y extensión, orientadas hacia mayores y mejores beneficios sociales y económicos.

En este sentido, es importante destacar lo expresado en la Ley Nacional de Universidades (1967), en parte de su artículo 3ro:

Las Universidades deben realizar una función rectora en la educación, la cultura y la ciencia. Para cumplir esta misión se dirigirán a crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza: a completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores...
(p.6)

La razón de ser de estas instituciones educativas debe responder a la responsabilidad social que tienen con el país, pero es aquí donde se presenta uno de los problemas relacionados con la pertenencia social de las instituciones universitarias; con respecto a ello Rodríguez (1997), señala: "Los nuevos conocimientos, tecnologías y otros resultados generados por las

investigaciones independientes, Trabajos de Grado y Tesis Doctoral, producidos en el sector de Educación Superior, poco se divulgan y aplican". (p.28)

En este mismo orden de ideas, la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente en el año 1991, plantea la creación del Centro de Investigaciones Turísticas (CITUR), el cual inicia sus actividades en 1998, teniendo como objetivo general: Fomentar, coordinar y difundir las investigaciones del personal docente/investigador de la Escuela de Hotelería y Turismo en pro del desarrollo del sector, del acercamiento con los entes públicos y privados, y la creación, actuación y representación de bases de datos relacionados con la actividad turística a nivel regional, nacional e internacional.

Del objetivo anteriormente señalado se desprende los siguientes objetivos específicos:

- A.- Definir políticas y áreas prioritarias de investigación en el campo del turismo, en base a las necesidades institucionales, regionales y nacionales.
- B.- Promover, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de investigación en materia de turismo y temas relacionados.
- C.- Mantener estrecha vinculación con los organismos públicos y privados del sector turístico, ofreciendo asesoría en áreas técnicas especializadas y promoviendo el intercambio de información experiencia y convenios de cooperación.

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se definen a través de un proceso técnico-metodológico un grupo de líneas de investigación, a saber:

- Investigación y Conceptualización del turismo
- Planificación y uso ambiental
- Marketing turístico y hotelero
- Sistema automatizado aplicado a la actividad turística
- Impacto socio - cultural del turismo
- Gerencia y administración del turismo
- Cultura del trabajo de la actividad turística.

En razón de que se cumpla con el propósito de las líneas de investigación, C.I.T.U.R se ha trazado como objetivo la evaluación de las investigaciones generadas en cada una de estas líneas, a razón de que se han venido haciendo observaciones sobre esto. Al respecto Marante (1997--2001) expresa que existe:

- Ausencia de coordinación: limitaciones de acometer un proyecto en conjunto (Docente- Alumno).

- Excesivo énfasis en los estudios de tipo descriptivos y exploratorios, sin afrontar otros niveles de investigación.
- Duplicación de esfuerzos (se acometen proyectos similares).

Esta posición también es compartida por la actual coordinadora de C.I.T.U.R (entrevista personal realizada el 29-03-06), quien dentro de la misma temática expresó:

Es necesario que evaluemos lo que hemos generado en el tiempo como investigación, porque solo así podemos coordinar y evaluar las actividades de investigación que en materia de turismo se han realizado; así como también definir las áreas y políticas prioritarias de investigación en el campo de turismo.

En concordancia con lo anteriormente señalado se inició la evaluación de la producción científica de la Licenciatura en Turismo de la E. H. T, en los actuales momentos se han presentado las siguientes:

- “Elementos teóricos – metodológicos de los trabajos de grado producidos en el área socio cultural durante el periodo 1.985-1998, en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente del Núcleo Nueva Esparta”. Mata Ana (2004).

- “Producción Científica del Centro de Investigaciones Turísticas de la Escuela de Hotelería y Turismo”. Lira, María (2004).

Siguiendo este mismo orden de investigaciones con relación a lo antes planteado se pretende describir los elementos teóricos y metodológicos de los trabajos de grado de la línea gerencia y administración del turismo a nivel de la licenciatura en turismo durante el periodo 1985- 2005, para lo cual se utilizará la misma estructura de los trabajos anteriormente realizados, de manera que se logre la evaluación de la producción científica bajo criterios unificados.

Así mismo, con base a lo antes mencionado se busca dar respuesta a las siguientes sub - preguntas:

- ¿Cuántos trabajos de grado se han producido en la línea gerencia y administración del turismo de la Licenciatura en Turismo en la U. D. O. N. E en el periodo 1985-2005?
- ¿A qué autores y teorías hacen referencia los trabajos de grado realizados en la línea gerencia y administración del turismo a nivel de la Licenciatura en Turismo?
- ¿Cuáles han sido las unidades de estudios investigadas en la línea gerencia y administración del turismo, durante el periodo 1985-2005?

- ¿Cuál es el enfoque metodológico que ha orientado los trabajos realizados en la línea gerencia y administración del turismo, durante el periodo 1985- 2005?
- ¿Cuáles han sido las técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de información utilizado para la elaboración de estos trabajos?
- ¿Cuáles han sido los aportes de los trabajos de grado producidos en la línea gerencia y administración del turismo de la Licenciatura en Turismo durante el periodo 1985-2005?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Describir los elementos teóricos- metodológicos de los trabajos de grado producidos en la línea gerencia y administración del turismo durante el periodo 1985-2005 en la Escuela de Hotelería y Turismo del Núcleo Nueva Esparta de la Universidad de Oriente.

1.2.2. Específicos

- 1.- Inventariar los trabajos de grados producidos a nivel de Licenciatura en Turismo, en la línea gerencia y administración del turismo en el periodo 1985-2005.

2.- Identificar los autores y teorías consultados en la elaboración de estos trabajos de grado.

3.- Identificar la unidad de estudio investigada durante el periodo señalado, en los trabajos de grado del Licenciado en Turismo en la línea gerencia y administración del turismo.

4- Señalar el enfoque metodológico que ha orientado los trabajos de grado del Licenciado en Turismo en la línea gerencia y administración del turismo durante el periodos seleccionado.

5.- Describir las técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de información utilizados para la elaboración de los trabajos de grado del Licenciado en Turismo en la línea gerencia y administración del turismo periodo1985-2005.

6.- Identificar los aportes de los trabajos de grado producidos en la línea gerencia y administración del turismo, de la Licenciatura en Turismo durante el periodo 1985-2005.

1.3. Justificación

El presente estudio se justifica por diversas razones, entre las cuales se encuentra la necesidad que tiene el Centro de Investigaciones Turísticas de sistematizar las investigaciones producidas en la línea de gerencia y administración del turismo en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente del Núcleo de Nueva Esparta. Así mismo, se considera un instrumento de consulta para orientar los trabajos de futuros investigadores, puesto que presenta una descripción de los trabajos de grado

desde 1985 hasta el 2005 de la carrera de Licenciatura en Turismo, donde se muestran variables teóricas y metodológicas trabajadas, para que de esta forma se puedan realizar trabajos de grado con profundidad y así dar continuidad a los temas, problemas o tópicos planteados.

Por otro lado, la investigación representa un aporte metodológico a la línea "Investigación y Conceptualización del Turismo" del Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta; referida al área básica de interés definida por los aspectos relativos al turismo como un hecho humano, colectivo y polifacético, factible de tratamientos e interpretaciones científicas mediante la aplicación de métodos y técnicas propias de las ciencias sociales. Esta línea se ordena mediante dos temas básicos; el primero referido al análisis e interpretación de los procedimientos y técnicas comúnmente utilizados en la investigación del turismo; el segundo referido al estudio de la teoría y praxis turística aplicada a la enseñanza del turismo; la investigación que se realizó consiste en describir los elementos teóricos- metodológicos producidos en la línea gerencia y administración del turismo, durante el periodo 1985- 2005 en la Escuela de Hotelería y Turismo del Núcleo Nueva Esparta de la Universidad de Oriente, el cual se enmarca en el primer objetivo antes señalado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

CAPITULO II

2.1. Antecedentes de la investigación

De acuerdo con la revisión bibliográfica realizada se alcanzó información sobre las investigaciones que se señalan a continuación:

“Aspectos teóricos y metodológicos sobre evaluación de la función investigación en las universidades”, Follari Roberto (2001), expresa que al evaluar las investigaciones sobre la formación del personal encargado de la dirección y coordinación de los procesos, se hizo imprescindible dentro de este rubro, advertir si las direcciones de investigación en las universidades cuentan con el personal, equipamiento y base edilicias suficientes para formación de individuos, así como también que se encuentren altamente calificado para desenvolverse satisfactoriamente dentro del campo laboral.

“Aplicación de los trabajos de grado de la licenciatura en turismo en los organismos de la administración pública del Estado Nueva Esparta”, Rojas Francis. (2003), hace una clasificación de los trabajos de grado en la Licenciatura en Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo, a la vez que realiza una verificación de la aplicación de los trabajos en la E. H. T a la realidad de los organismos públicos del estado Nueva Esparta, llegando a las siguientes conclusiones:

- Los trabajos de grado modalidad investigación pueden ser aplicados en organismos públicos y privados, en cambio son los de modalidad pasantía los que más se aplican, debido a que la

modalidad investigación en su mayoría quedan para uso de los alumnos y profesores.

- Muchos trabajos no son conocidos por los organismos públicos, a nivel local, mucho menos son conocidos a nivel nacional e internacional.
- Los organismos de administración pública no solicitan los servicios de la universidad, siendo los estudiantes quienes solicitan las pasantías, no existe un acercamiento entre la Escuela y los organismos públicos.

“Elementos teóricos – metodológicos de los trabajos de grado producidos en el área socio- cultural durante el periodo 1.985- 1998, en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente del Núcleo Nueva Esparta”. Mata Ana (2004). La Escuela de Hotelería y Turismo de la UDONE ha realizado en el área sociocultural de la Licenciatura en Turismo, durante el periodo en estudio, investigaciones que sólo alcanzan el nivel exploratorio – descriptivo, no existen investigaciones de tipo documental, el 53.57% de los Trabajos de Grado no presentan propuestas, sino que se limitan a un diagnóstico del objeto de estudio; tendiendo que sólo el 46.43% de los Trabajos de Grado presentan propuestas relacionadas con la problemática de estudio, de las cuales no se conoce su aplicabilidad.

“Producción Científica del Centro de Investigaciones Turísticas de la Escuela de Hotelería y Turismo”. Lira, María (2004), observó que durante la realización del inventario se encontraron diferencias entre las tesis realizadas actualmente con la de los años 1985- 1998, por ejemplo las técnicas de

análisis en los primeros años se basaba en su mayoría en el análisis de documentos, ya que es para el año 1996 que se comienzan a utilizar el DOFA, el flujograma situacional, entre otros, esto evidencia que han existido cambios en las metodologías.

2.2. Bases teóricas

Desde el punto de vista epistemológico, el conocimiento del turismo no es una disciplina porque carece de un cuerpo teórico; sin embargo, como objeto de estudio, se encuentra dentro del ámbito de las disciplinas particulares e independientes que lo estudian desde un enfoque respectivo (Rocha, 1999). Ciencias como: economía, sociología, psicología, y ecología, entre otras, incorporan al turismo dentro de su contexto para explicarlo con sus respectivos instrumentos metodológicos; como lo manifiesta Marval (2002), existe: “el interés en dos áreas características de la sociedad contemporánea: a) la interpretación del hecho turístico a través de la investigación científica, b) la educación basada en el conocimiento teórico práctico de la misma” (p.25)

En primer lugar, la necesidad de interpretar el hecho turístico ha requerido del apoyo de ciertas disciplinas que integran las ciencias sociales, como: Sociología, Psicología, Antropología, entre otros; por lo que señalan especialistas como Boullón (1998), Jiménez (1990), Molina (1991), y Rocha (1992) que el turismo puede conocerse bajo un enfoque multidisciplinario.

Es así como Velásquez (1993), citando a Safari y Ritchie, manifiesta:

... las ciencias o disciplinas que prestan sus teorías
y metodologías al estudio del turismo son

especialmente cinco (5): Geografía, Sociología, Economía y Antropología, consideradas como básica para la formación y educación turística. Por otra parte, otras enseñanzas como religión, lengua, historia y antropología al igual que otras áreas de estudio profesional entre las que destacan: Legislación, Organización de Empresas, Principios de Urbanismo, Recreación y Estadísticas, se proyectan en dos vertientes que ameritan ser consideradas, las relativas a temas de interés turístico y aquéllas donde surgen relaciones y especificaciones que hacen mas confiable los análisis. (s/p)

En segundo lugar, es indudable que para el desarrollo del turismo, las instituciones de educación superior comenzaron a ofrecer programas para la formación de recursos humanos para esta área. En virtud de eso, es por lo que Cruz (1987), señala que se ha “demandado y requerido de la Universidad algunas luces que permitan unir nuevos caminos para el impulso y orientación de dicha actividad”(p.70). Esas luces a que se refiere el mencionado autor están establecidas en las asesorías que puedan brindar las universidades así como también en los trabajos de grado que ella pueda facilitar. Es por ello que los entes relacionados con la investigación están trabajando sobre la forma de sistematizar y orientar la producción del conocimiento, donde las universidades como agentes de cambio y desarrollo deben apoyarse en la investigación científica y contribuir al progreso y orientación que demande su entorno.

Dentro de las vías que las universidades han utilizado para sistematizar y orientar la producción del conocimiento, ha sido la creación de las líneas de investigación. Estas, de acuerdo a Barrios (citado por Briceño y Chacin, 1995) son:

... el eje ordenador de la actividad de investigación que poseen una base racional y que permite la integración y continuidad de los esfuerzos de una o más personas, equipos o instituciones comprometidas con el desarrollo del conocimiento de un ámbito específico. (Pág.43)

La constancia de la búsqueda del conocimiento que analiza todas las formas de actuar del hombre en lo individual y en lo colectivo, así como también en todos los cambios de los factores físicos y biológicos que conforman la naturaleza dará como resultado un proceso exitoso y nuevos conocimientos. La importancia que ha adquirido el turismo en los últimos años, se ha visto reflejado en el aumento de las investigaciones sobre su evolución e importancia económica y más recientemente su importancia social.

Al conceptualizar la investigación como una acción que permite la producción de conocimientos socializados y sistemáticos, se está ante la posibilidad de planificar hechos concretos que dan respuestas a una realidad determinada y a la profundización de temas de investigación específicos. Al respecto Padrón (Citado por Briceño y Chacin, 1995), señala “El conocimiento sistemático puede ser objeto para incrementar el éxito de los resultados produciéndose sucesivamente mejores acciones y conocimientos cada vez más confiables.” (Pág.28)

La investigación es sistemática, genera procedimientos, presenta resultados y llega a conclusiones; la recopilación de datos o hechos y aun su tabulación no son investigación, solo forman parte importante de ella. La investigación tiene razón de ser por sus procedimientos científicos y resultados obtenidos, dicho procedimiento parte de la realidad; investiga esa realidad, la analiza, formula hipótesis y fundamenta nuevas teorías.

La investigación científica es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, es decir, ha sido parte importante en el desarrollo de la sociedad, ya que la misma es una herramienta que permite obtener conocimientos a través del método científico.

La investigación recoge conocimiento o datos de fuentes primarias y los sistematiza, para el logro de nuevos conocimientos, la evaluación de estos hechos genera un conjunto de información que arroja la situación actual del mismo, así como también el aporte de las investigaciones realizadas en el campo de las ciencias sociales que han sido de vital importancia en el conocimiento e interpretación del fenómeno turístico; al igual que la aplicación de soluciones a problemas prácticos en el desarrollo de la actividad turística.

Con el resultado de la investigación se puede actuar sobre los problemas, no solo para dar respuesta académica sino también para mejorar los impactos que muestren los estudios; y desarrollar así estrategias de intervención orientadas a solucionar problemas que afecten a las comunidades y a la sociedad en general; de allí la importancia de la

diversidad de temas que sean estudiados y la variedad de enfoques teóricos y metodológicos que los sustentan.

Best (citado por Tamayo y Tamayo, 2003) señala con relación a la investigación y el método científico que:

La investigación es considerada como un proceso formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico del análisis. Comprende una estructura de investigación más sistémica, que desemboca generalmente en una especie de reseña formal de los procedimientos y en un informe de los resultados o conclusiones. Mientras que es posible emplear el espíritu científico sin investigación, sería imposible emprender una investigación a fondo sin emplear espíritu y modo científico. (Pág.38)

El procedimiento de la investigación en turismo se apoya en el método científico, el cual es un conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación cuyos resultados sean aceptables como verdaderos para la comunidad científica.

La investigación proporciona un mecanismo de generación de ideas y desarrollos teóricos que permiten descubrir, incentivar y proyectar situaciones dentro del mundo del turismo en beneficio de la competitividad del sector. Con relación a lo antes mencionado se puede definir la investigación turística como la formulación de preguntas, sistematización, y recolección de información para responder a dichas interrogantes, la organización y al análisis de los datos con el fin de obtener pautas de

comportamiento, relaciones y tendencias que ayuden al entendimiento del sistema, a la toma de decisiones o a la construcción de predicciones bajo el enfoque de varios escenarios alternativos de futuros. (Organización Mundial del Turismo, 2001).

La dinámica de las estructuras del mercado turístico así como de los criterios de las aplicaciones tecnológicas dentro del sistema hacen necesario mantener una constante actitud de investigación en turismo, la cual permite entender los escritos que se producen dentro del sistema, explicar y realizar informes sobre la realidad actual, dar respuestas a las preguntas que se puedan plantear para solucionar problemas o posicionarse dentro de un esquema más sociopolítico y ganar posiciones, proporcionar un valor añadido adicional a la empresa como proveedor de un “Know how” que le diferencie respecto a sus competidores.(OMT, 2001).

La necesidad de interpretar los hechos y fenómenos que la actividad turística ha generado a lo largo de su evolución, así como la importancia del conocimiento de la materia turística, se convirtió en el centro de la atención de teóricos e investigadores de diferentes disciplinas científicas (Jiménez Guzmán, 1990; Boullón, 1993; Jafari, 1994; Fermín, 1995).

El turismo como objeto de estudio es muy reciente, razón por la cual carece de un cuerpo teórico o conceptual que lo definan como una disciplina científica (OMT, 1996; Fermín, 1996; Rocha Centeno, 1992). Sin embargo, por sus características particulares referidas especialmente a su influencia en el ámbito social y económico, el turismo como rama de investigación, se apoya en las diferentes disciplinas científicas que integran las ciencias sociales, lo que en definitiva le ha dado un carácter de multidisciplinariedad.

Este planteamiento, es apoyado por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1996), al señalar que:

Atendiendo al objeto de estudio, esta rama de investigación queda incluida en el campo que trata las cuestiones sociales. El turismo no constituye una ciencia social, entendida como cuerpo de doctrina metódicamente ordenado. Constituye una disciplina de desarrollo en la que convergen la mayoría de las ciencias sociales ya consolidadas, por lo que, una de sus características es la multidisciplinariedad. (P.11)

Sin embargo, a pesar de los aportes científicos y tecnológicos de otras ciencias, los mismos pueden considerarse un obstáculo en la formación de un cuerpo conceptual que permita una definición unánime que conlleve a la aproximación de una Teoría Turística. Esto, debido a que los estudios en turismo se rigen por la metodología específica de la disciplina que la realiza, por lo tanto los resultados son aislados y dispersos. Al respecto la OMT (1996) establece:

La posibilidad de aproximación al fenómeno turístico desde diferentes perspectivas, puede constituir a su vez, su principal debilidad. Así, aunque la investigación realizada sobre esta actividad en los últimos años ha sido importante, los investigadores siguen trabajando estrictamente dentro de los límites de las disciplinas científicas tradicionales. Esta circunstancia estrangula la posibilidad de

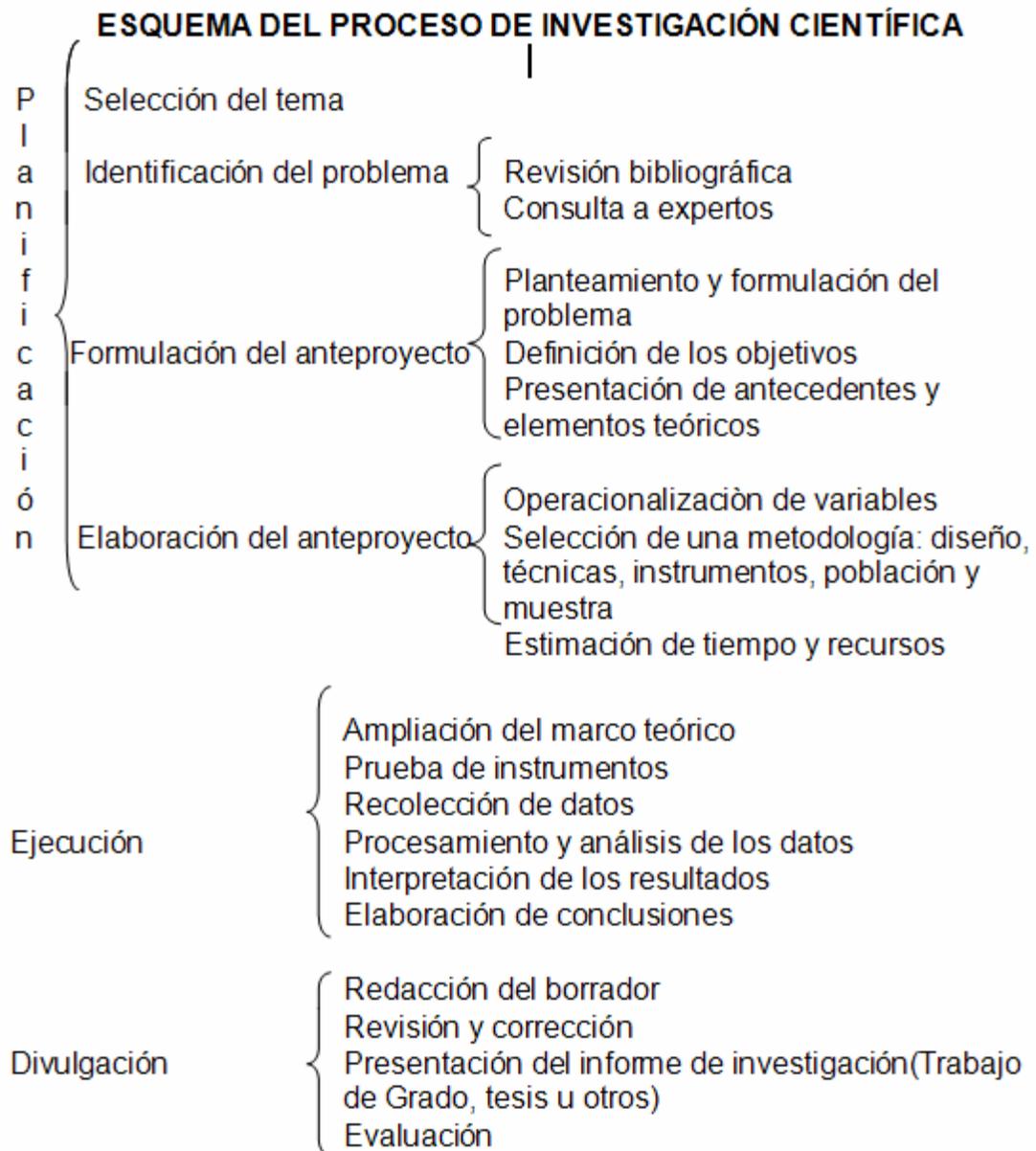
aproximaciones interdisciplinarias y genera esfuerzos intelectuales fragmentados y dispersos. En este contexto, la colaboración científica tiene lugar y se mantiene dentro del mismo campo científico, ya sea desde la Economía, la Sociología, la Psicología, etc. (pag15)

Ha existido y se mantiene un debate abierto entre las diferentes disciplinas científicas que estudian al turismo desde sus puntos de vista, como un intento por lograr un concepto unificado que conlleve a la delimitación de la actividad y la distinga de otros sectores. (OMT, 1996).

Es aquí donde se presenta el principal problema al que se enfrentan los investigadores en turismo: la ausencia de una Teoría Turística (Boullón, 1994; Jafari, 1994; OMT., 1996). Igualmente, existen otros problemas de orden metodológico, práctico y financieros no menos importantes que, lógicamente, se derivan principalmente del problema central.

Las investigaciones turísticas o pertenecientes a otras ramas del conocimiento, dan a conocer el resultado de sus estudios mediante la elaboración de un Trabajo de Grado al cual le precede un Proyecto de Investigación, definido éste como un plan preciso y concreto de una indagación a realizar, donde se encuentran especificadas todas sus características básicas. La estructura del proceso de investigación científica se refleja la siguiente figura:

Figura 1



Fuente: Arias (1997). El proyecto de investigación Pág. (105)

A los fines este estudio se fundamenta sobre los aspectos teóricos y metodológicos de la investigación, los cuales están referido a:

- Teoría

Es una colección de conceptos sobre algún área del mundo real, que preocupa e interesa, la cual facilita su explicación, predicción o intervención. Con las teorías se pueden explicar cómo y por qué ocurren las cosas. En este orden de ideas, Yurén (1978) expresa lo siguiente:

Las teorías deben explicar acontecimientos y movimientos sociales, que pueda predecir ese mismo tipo de fenómenos para tener idea de lo que pueda ocurrir, y una teoría debe ayudar a guiar las acciones de quienes pueden intervenir en lo que está ocurriendo. (p.42)

La teoría se puede desarrollar inductivamente, a través de la observación, comparación y verificación para llegar a la generalización; o bien, deductivamente, o axiomáticamente, a partir de postulados generales que conducen a teorías específicas; o bien la combinación de estos. En la investigación se deducen de las teorías elementos para la formulación del problema, de las hipótesis y de los conceptos evidentemente, la teoría y, los métodos implican por lo general una opción ideológica; en sentido genérico, un enfoque basado en un sistema coherente de ideas, que indique el “para qué” de la investigación y los métodos que habrá de emplearse en ella.

La función de la teoría en la ciencia es fundamentalmente explicativa. En este orden de ideas, las teorías intentan explicar leyes y proporcionar una comprensión más profunda y exacta de los fenómenos en estudio. Otra función es predecir. La explicación y la predicción de cualquier hecho real requieren de teorías. Por lo que Yurén (1.978) expresa que:

La teoría, como unidad explicativa, supone un objeto (aquello sobre lo que se investiga) y punto de vista (la manera como se estudia ese objeto), lo cual queda establecido desde el principio de una investigación; es decir, desde el momento de obtener datos. (Pág.41)

Para construir una teoría, se debe contar con un conjunto de leyes y sus respectivas conclusiones. Como lo señala, la precipitada autora: “Una hipótesis comprobada es una ley. Un conjunto de hipótesis confirmadas (leyes) y sus conclusiones se introducen en un sistema; lo que significa que un sistema de leyes es una teoría.”(P41). Así mismo, Yurén (1978) expresa que: Para construir una teoría, se deben tener en cuenta los rasgos característicos de la misma:

1. Una teoría debe ser dinámica.
2. La correspondencia entre la teoría y el campo del conocimiento que ésta abarca es global.
3. La teoría es acumulativa.

Por otro lado, las teorías sociales, como construcciones de la acción humana, manipulan la realidad y se obligan, al constituirse como ciencias, a introducir selecciones en donde se diferencian las maneras de organizar la complejidad y en donde se especifican reflexivamente los fundamentos de su modo de observación. Es decir, en la investigación social, y como parte de los supuestos sobre el concepto de realidad, es necesario tomar en cuenta los elementos de conocimiento que indiquen lo objetivamente posible dentro de opciones identificadas que surjan de esta realidad.

En términos simples, la investigación posee un objetivo implícito que de vez en cuando es explicado por el científico. En algunas de ellas se cuestiona el papel del investigador en la sociedad, se refieren a su identificación con una problemática y por consiguiente se ocupan del planteamiento con la pregunta de para qué y para quiénes. Mientras que la teoría define más bien el qué, mientras que los problemas de los métodos, ligados al contenido, pero de otra forma, dan una respuesta a la pregunta cómo.

- Metodología.

Se refiere a la descripción de las unidades de análisis de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procesamientos y las técnicas de análisis.

El diseño metodológico es fundamental en la investigación y constituye la estructura semántica para el análisis de la información, qué dentro del marco metodológico lleva a interpretar los resultados en función del problema que se investigan y de los planteamientos teóricos del mismo diseño.

- ❖ **Enfoque Metodológico:** Las investigaciones parten de un enfoque cualitativo o cuantitativo, en donde el cualitativo busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos o información; mientras que en el cuantitativo se busca acotar la información; para este enfoque, la forma confiable para conocer la realidad es a través de la recolección y el análisis de datos. (Hernández y otros, 2003).

Los estudios cuantitativos se asocian con los experimentos, no así el enfoque cualitativo, referido este como una investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de resguardo, en el cual se incluye una variedad de técnicas y estudios no cuantitativos, en términos generales, los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, entre otras.

- ❖ **Nivel de Investigación:** es el grado de profundidad con el cual se aborda un objeto o fenómeno de estudios. Según el nivel, la investigación se clasifica en:
 - **Investigación Exploratoria:** investigación que pretenden dar una visión general, respecto a un determinado objeto de estudio. Este tipo de investigación se realiza cuando el tema elegido ha sido poco explorado y cuando sobre el es difícil formular hipótesis precisas.

- Investigación Descriptiva: Su objetivo principal radica en descubrir algunas características fundamentales de un conjunto homogéneo de fenómenos, utilizando criterios semánticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento, de esta manera se puede obtener una información sistemática sobre la misma.
- Investigación Explicativa: Su objetivo es buscar el por qué de los hechos mediante el establecimiento de las relaciones causa- efecto. (Pág49)

❖ **Diseño de la investigación:** es la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis – problemas, constituyen la mejor estrategia a seguir por el investigador para la adecuada solución del problema planteado. Según Tamayo y Tamayo(2001), en atención con el diseño, la investigación se clasifica en:

- Investigación Documental o Bibliografica, aquella que se basa en la obtención y análisis de los datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documento.
- Investigación de Campo, aquella que se basa en datos primarios, obtenidos directamente de la

realidad, es decir, permitiendo al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad.

- Investigación Experimental, se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas con el fin de describir de que modo o por que causa se produce una situación o acontecimiento particular. (Pág. 109)

❖ **Fuentes de información;** Méndez, Carlos (2002) distingue dos tipos de fuentes de información para llevar a cabo la revisión de la literatura:

- Fuentes Primarias: Son aquellas que se obtienen directamente a partir de la realidad misma, sin sufrir ningún proceso de elaboración previa, es decir que el investigador tiene contacto con la realidad.
- Fuentes Secundarias: Este tipo de fuente se encuentra en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc.

- ❖ **Técnicas e instrumentos de recolección de la información;** se aplica aquí el procedimiento, lugar y condiciones de la recolección de datos. Esta sección es la expresión operativa del diseño de investigación; es la especificación concreta de cómo se hará la investigación. Se incluye aquí: a) si la investigación será a base de lecturas, encuestas, análisis de documentos u observación directa de los hechos; b) los pasos que se darán; c) las instrucciones para quien habrá de recoger los datos.

La recolección de datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas para este fin. Para Tamayo y Tamayo, (2001) la recolección se hace a través de:

- **Revisión Bibliográfica y/o Documental.** Es una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismo constituyen los eventos de estudio.
- **Observación.** Es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. La ventaja de la observación es que permite obtener información independiente de la disposición que las personas estudiadas tengan de proporcionarla.

Los instrumentos de registro en la observación dependen si esta, es directa o si se utilizará alguna herramienta especial. De acuerdo a esto, la observación puede variar dependiendo del nivel de participación del investigador, siendo ellas:

- **Observación Directa.** Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.
- **Observación Indirecta.** Se presenta esta técnica cuando el investigador corrobora los datos que ha tomado de otros, ya sea de testimonios orales o escritos de personas que han tenido contacto de primera mano con la fuente que proporciona los datos.

En las ciencias del comportamiento humano, se presenta la observación participante y no participante:

- **Observación participante:** Es aquella en la que el investigador juega un papel determinado dentro de la comunidad en la cual se realiza la investigación.
- **Observación no participante:** Es aquella en la que el investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado nivel o función dentro de la comunidad, en la cual se realiza la investigación.

- **Entrevista.** Es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales. La entrevista puede ser individual o colectiva. Por la forma en que esté estructurada puede clasificarse en libre o dirigida.
- **Guía de entrevistas.** Debe contener los datos generales de identificación del entrevistador; datos censales o sociológicos; y datos concernientes al tema de investigación.

Las fases para la elaboración de entrevista son, en Primer lugar plantear y delimitar el tema o situación a investigar, y en segundo lugar identificar y definir los eventos de los cuales se desea obtener información, y las personas que poseen dicha información.

Si se trata de una entrevista inestructurada, el siguiente paso consiste en hacer un listado de temas o tópicos relacionados con la situación o el evento a investigar y ordenarlos de lo más general a lo más específico, de lo menos comprometedor a lo más comprometedor. La secuencia de los temas debe ser lógica. Una vez organizados los tópicos quedaría acabada la guía de entrevistas; sin embargo, si se trata de una entrevista estructurada, será necesario ejecutar el siguiente paso.

Esta etapa consiste en formular y redactar las preguntas con base en los tópicos antes señalados. Según el grado de estructuración que se quiera, las preguntas pueden originar respuestas ya formuladas, entre las cuales el entrevistador deba escoger (selección múltiple), o simplemente propiciar opiniones y enfatizar lo que él considere importante.

- **Cuestionario.** Este instrumento agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular sobre el cual el investigador desea obtener información; supone su aplicación a una población bastante homogénea, en niveles similares y problemáticas semejantes. Por su parte, Tamayo y Tamayo (2001) define el cuestionario como “un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la investigación” .(Pág.185)
- **Sondeo de opinión.** Es un cuestionario corto, no más de cinco (5) preguntas, de rápida aplicación.
- ❖ **Análisis y presentación de la información;** en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación, si fuese el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, y síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos que sean recogidos. (Arias, 1997)

En la estructura del informe final de grado y como producto de un proceso de investigación, lógico y sistemático, se ofrece conclusiones, las cuales están referidas a los aspectos más significativos del estudio. Varias de estas conclusiones, cuando tienden a ser negativas están acompañadas de alternativas de soluciones denominadas recomendaciones; ambos se

convierten en los aportes de las investigaciones a las problemáticas concretas de estudio.

Las Conclusiones: son una sección o capítulo final, de reducidas dimensiones, en donde el autor trata de sintetizar todo lo hasta ese momento expuesto de modo tal que resulten destacados los aspectos más importantes del desarrollo anterior. Las conclusiones tienen como objeto permitir una apreciación global de los resultados del trabajo. Sabino (1987; Pág.46)

Las Recomendaciones: son de naturaleza bastante diferente, pues ellas suponen que es posible extraer líneas prácticas de conducta sobre la base del desarrollo analítico que se haya hecho previamente. Para poder establecerlas es preciso que los conocimientos obtenidos en la investigación sean examinadas a la luz de ciertas metas o valores que posee el autor y que son, necesariamente, subjetivos. Son por lo tanto siempre relativas al punto de vista adoptado y a los fines que se persiguen en relación al problema tratado. Sabino (1987.; Pág. 46)

2.3. Definición de términos

- Investigación: Es un proceso continuo que intenta abordar una totalidad en un holos para llegar a un cierto conocimiento de él. (Hurtado de B; 1998).
- Investigación Científica: actividad que permite obtener un conocimiento científico, es decir, un conocimiento que procura ser objetivo, sistemático, claro, organizado y general, respecto a ciertos elementos de la realidad. (Sabino, Carlos, 1986:33)

- Instrumentos: son todos aquellos medios, herramientas, recursos, métodos, técnicas, o implementos que se usan para recolectar información en una investigación.
- Líneas de Investigación: Área temática amplia o problemática general de la cual se derivan proyectos de investigación que se relacionan por complementariedad y secuencia temporal. (Arias: 1.997: 81)
- Método: Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, aptas para alcanzar el resultado propuesto, es decir, para alcanzar un determinado fin que pueda ser material o conceptual. (Diccionario de Investigación Holística, 2000).
- Metodología: Estudio de los modos o maneras de llevar a cabo una actividad determinada. La metodología es el área del conocimiento que estudia los modos generales del proceso científico (Hurtado de B; 1998:46)
- Método Científico: conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos del trabajo investigado. (Tamayo y Tamayo; 2001:26)
- Teoría: Conjunto de construcciones hipotéticas, definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que ofrecen un punto de vista sistemático de los fenómenos, al especificar las relaciones existentes entre las variables, con el objetivo de explicar y predecir los fenómenos (Tamayo y Tamayo, 2001)

- Tesis: Producto de una investigación rigurosa y original, que se presenta para optar por el título de Doctor. . (Arias: 1.997:84).
- Trabajo de Grado: Informe de investigación o creación intelectual de menor profundidad que las tesis, y que se presenta en los niveles de T.S.U, licenciatura o maestría. (Arias: 1.997:84).
- Unidad de Estudio: Cada uno de los elementos que componen la población que se investiga. (Arias: 1.997:84)

CUADRO 1

2.4. Operacionalización de variables

Variables Nominal	Variable Real	Dimensiones	Indicadores
Inventario de los trabajos de grado producidos: Asiento de los trabajos realizados en un área y tiempo específico.	Características de los trabajos de grado.	Generales Metodológicas	Título Fecha Modalidad Autor Asesor Área de estudio Nivel de investigación Enfoque metodológico Tipo de investigación
Autores y teorías que sustentan la investigación: Autores: persona que realiza la investigación. Teorías: explicación sistemática de la realidad.]	Autores y teorías		Identificación de Autores. Identificación de teorías.
Unidad de Estudio: elemento que se desea estudiar.	Unidad de Estudio.	Objetivo general. Variables	Pregunta de investigación Unidad de Estudio. Variables de la investigación
Enfoque metodológico: se refiere al tipo de investigación a realizar.	Enfoque metodológico	Tipo de enfoque	% de trabajos de grado cualitativo % de los trabajos de grado cuantitativo

Continuación...

<p>Técnicas de recolección de datos: formas o maneras de obtener información.</p> <p>Fuentes: Documentos u Obras, que sirven de apoyo, para la realización de la investigación</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.</p>	<p>Técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de datos</p>	<p>Fuentes secundarias</p> <p>Fuentes primarias</p>	<p>Revisión bibliográfica/fichas Observación/participante / no participante Entrevista /guía de entrevistas</p> <p>Cuestionario / formulario Sondeo de opinión</p>
<p>Aportes de los trabajos de grados: permite dar soluciones a problemas en lugar y tiempo determinado.</p>	<p>Aportes de los trabajos de grados.</p>	<p>Conclusiones y recomendaciones.</p>	<p>Principales conclusiones y recomendaciones.</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III

DELIMITACIÓN Y ALCANCE

3.1. Nivel de investigación

Tomando en consideración los objetivos planteados, la presente investigación es de carácter descriptivo; el cual según Tamayo y Tamayo (2001) consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables, y en este caso se busca caracterizar los elementos teóricos metodológicos de los trabajos de grado producidos en una las líneas de investigación de la Escuela de Hoteleria y Turismo.

3.2. Diseño de la investigación

El plan trazado para responder a las preguntas de la problemática y a los objetivos, corresponde al diseño de una investigación Documental o Bibliográfica, la cual tiene la finalidad de recolectar información contenida en de los documentos en este caso de particular de tipo escrito. La información ha sido organizada, descrita y analizada de acuerdo a ciertos criterios y procedimientos que otorgan objetividad y confiabilidad a los resultados. Los documentos revisados son los trabajos de grado de la carrera de Licenciatura en Turismo, seleccionada por los siguientes criterios:

- Referidos a la línea de investigación Gerencia y Administración de Turismo

- Realizados en el periodo 1985-2005.

3.2.1. Fuentes de recolección

La realización del estudio requirió la aproximación a un tipo de fuente constituida por materiales publicados, es decir, fuentes secundarias.

3.2.1.1. Fuentes secundarias

La información se obtuvo mediante la revisión documental, específicamente de libros, trabajos de grado y otras investigaciones relacionadas con el tema, los cuales permitieron conocer las características teóricas y metodológicas de los trabajos de grado realizados en la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, a nivel de la Licenciatura en Turismo, en la línea gerencia y administración del turismo.

3.3.2. Técnicas de recolección de los datos

La recolección de la información se realizó basándose en la técnica de la revisión documental, proceso mediante el cual se recopila, analiza, selecciona y extrae información de diversas fuentes, acerca de un tema particular, con el propósito de llegar al conocimiento y comprensión del mismo. Mediante ésta, se realizó una revisión del material bibliográfico existente en la Biblioteca Sonia Quijada de la Universidad de Oriente, así como los textos relacionados con la investigación a fin de dar respuestas a todas las interrogantes planteadas.

Para la recolección de esta información se utilizó como instrumento la ficha, mediante el cual se dio cumplimiento a los objetivos de la investigación y su diseño está basado en criterios establecidos por C.I.T.U.R para los estudios referidos a la producción científica de la Escuela de Hotelería y Turismo.

El inventario de los Trabajos de Grado producidos en la Licenciatura en Turismo en la línea gerencia y administración del turismo, durante el periodo 1985 –2005 en la Universidad de Oriente del Núcleo de Nueva Esparta, conformará el catálogo ordenado de éstos; para lo cual, se elaboraron dos (2) fichas contentivas de los datos necesarios para la identificación de cada uno de los Trabajos de Grado.

La recolección de la información se desarrolló de acuerdo a los objetivos planteados, la investigación se realizó por etapas estructuradas en un total de dos (2), las cuales se describen a continuación:

Etapa 1: Se realizó un inventario de los trabajos de grado enmarcados dentro de la línea gerencia y administración del turismo de la carrera de Licenciatura en Turismo, estableciendo para tal efecto: título del trabajo, fecha, modalidad, autor(es), asesor, área de estudio, nivel y tipo de investigación, diseño de investigación y enfoque metodológico. (Anexo 1).

Etapa 2: En esta etapa, se recopiló la información a través de la revisión documental de cada trabajo de grado indagando: objetivo general, variables, autores consultados, teorías que lo sustentan, fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información, y aportes. La información se registró en una ficha de trabajo diseñada para tal fin. (Anexo 2).

3.3. Análisis y presentación de la información

El análisis de la información se realizó aplicando la técnica de análisis estadísticas descriptivas, las cuales pretenden encontrar la magnitud de las características en estudio, organizadas en tablas y gráficos que permiten arrojar los valores porcentuales.

La presentación de la información se realizó de acuerdo a las características propias del estudio basado en objetivos y resultados obtenidos, todo ello con la finalidad de lograr que la información plasmada pueda ser comprendida y analizada de manera clara, sencilla y ordenada siguiendo recomendaciones formales tomadas del texto de Fideas Arias (2006).

El inventario de los Trabajos de Grado producidos por el Licenciado en Turismo en la línea Gerencia y Administración del Turismo durante el periodo 1.985 – 2005, en la Universidad de Oriente del Núcleo de Nueva Esparta, permitió elaborar un catálogo ordenado de éstos, cada ficha contentiva de los datos necesarios para la identificación de cada uno de los Trabajos de Grado (Anexo 1 y 2), permitió recolectar la información referida a:

- Título del Trabajo de Grado
- Fecha de elaboración
- Modalidad de la Investigación
- Autor(es)

- Asesor
- Área de Estudio
- Nivel y Tipo de investigación
- Diseño de investigación
- Enfoque metodológico
- Autores y Teorías
- Objetivo general y Variables
- Fuentes de recolección de la información
- Técnicas de recolección de información
- Instrumentos de recolección de información
- Aportes

Con referencia a lo anterior, las características de cada investigación fueron registradas en dos fichas, lo cual permite cuantificar las características de los Trabajos de Grado existentes en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

CAPÍTULO IV
DESCRIPCIÓN
DE LOS ELEMENTOS
TEÓRICOS–METODOLÓGICOS
DE LOS TRABAJOS DE GRADO

CAPITULO IV

4.1. Inventario de los trabajos de grado

A continuación se presenta el inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo, específicamente de la carrera de Licenciatura en Turismo, enmarcados en la línea Gerencia y Administración del Turismo.

La información de cada trabajo de grado se presenta en dos fichas, a saber:



FICHA 001

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

Título del trabajo de grado: Caracterización del servicio que prestan las empresas de transporte turístico en la Isla de Margarita año 1990- 1991	Fecha: Octubre 1991
Modalidad: Investigación	Autor (s): Marín, Rossanna Salazar, Wilma
Asesor: Dr. Rafael E, Beauford	Área de estudio: Isla de Margarita
Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Exploratorio – Descriptivo De Campo	Enfoque metodológico: Cuantitativo



FICHA 001

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Acerenza, Miguel: Administración del turismo Boullon, R. : Planificación del espacio turístico Corporación de Turismo: Estudio de mercado turístico De la Torre: Agencias de viajes Fernández Güell: El turismo como sistema funcional</p>	<p>Objetivo General: Conocer las características actuales del servicio que prestan las empresas de transporte turísticos en relación al servicio de transporte de uso público en la Isla de Margarita.</p> <p>Variables: Transporte turístico y transporte de uso público en la Isla de Margarita.</p>
<p>Enfoque metodológico: Cuantitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Primarias Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información : Observación directa Entrevistas no estructuradas Encuesta Revisión bibliográfica</p>	<p>Instrumentos de recolección de información : Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionario Fichas</p>

<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>Se detectó que la capacidad instalada del tipo de transporte está estrechamente relacionada con las comodidades presente en los medios de transporte.</p> <p>Se determinó que las tarifas están relacionadas con las metas cubiertas en los tours realizados por las empresas de transporte turístico.</p> <p>La Corporación de Turismo de Venezuela, como organismo encargado de planificar y controlar la actividad turística a nivel regional no establece las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de los requisitos exigidos para optar a la licencia de transporte turístico, en la Isla de Margarita.</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>La Corporación de Turismo de Venezuela, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, y la Cámara de Turismo de la Isla de Margarita deben abocar sus esfuerzos para establecer planes, programas y proyectos turísticos, cuyas acciones estén destinadas a la planificación, control y evaluación de los servicios que ofrezcan las empresas de transporte turístico.</p> <p>Crear y/o formular políticas generales sobre el transporte turístico en la Isla de Margarita, que responda a las necesidades y exigencias del servicio que prestan estas empresas, y las necesidades de los organismos encargados que tienen las funciones y objetivos de hacerles cumplir.</p> <p>La Corporación de Turismo de Venezuela debe asumir, la inspección y regulación de las empresas dedicadas al servicio de transporte turístico.</p>
---	--



FICHA 002

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Sistema de recursos humanos del hotel Stauffer Margarita. Análisis de competitividad. Municipio Mariño.</p>	<p>Fecha : Mayo 1994</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor (s): Rodríguez, Narquis</p>
<p>Asesor: Lcda. Tamara Malaver</p>	<p>Área de estudio: Hotel Stauffer</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: No especifica</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 002

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, periodo 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Arias Galicia, F. : La organización Gallegos, Jesús F.: La planificación del personal en los establecimientos hoteleros. Cheavenato, I. : La administración de recursos humanos Cheavenato, I. : Reclutamiento de personal Cheavenato, I. : Administración</p>	<p>Objetivo General: Analizar desde el punto de vista estratégico el sistema de administración de recursos humanos del Hotel Stauffer.</p> <p>Variables: Administración de recursos humanos</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de información: Fuentes Primarias Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información: Entrevistas estructuradas y no estructuradas. Revisión bibliográfica Observación directa</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Guía de entrevistas Fichas Guía de observación</p>
<p>Aportes: Conclusiones: Aún cuando el reclutamiento y</p>	<p>Recomendaciones: Se sugiere implementar un programa de inducción que propicie la</p>

<p>selección de personal son los principales procesos de ingreso de personal, la empresa no posee lineamientos claros y objetivos que le permitan obtener candidatos calificados para ocupar las vacantes.</p> <p>Se utiliza la experiencia como criterio de selección con especial atención en la selección del personal de las áreas operativas.</p> <p>No se cuenta con descripciones que contengan las especificaciones de formación y experiencia.</p> <p>La empresa posee un elevado índice de rotación de personal.</p> <p>Carece de un sistema de inducción que propicie la adaptación del empleado y que lo concientice sobre la importancia de su desempeño, para brindar un servicio de calidad.</p>	<p>adaptación del empleado al cargo.</p> <p>El hotel debe elaborar propuestas de adiestramiento basado en las necesidades de adiestramiento, que tengan como finalidad mejorar la calidad del personal que labora en la empresa y del servicio que ofrece al cliente.</p> <p>Se debe implementar una política de evaluación orientada a lograr que el empleado mejore su desempeño.</p> <p>Necesidad de dotar a la unidad de recursos humanos tanto de personal como de políticas, normas y procedimientos.</p>
---	---



FICHA 003

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Propuesta de acciones dirigida a promover la capacitación y sensibilización turística para el área de servicios de alimentos y bebidas en el Municipio de Puerto Cabello. Estado Carabobo.</p>	<p>Fecha: Octubre 1994</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor (s): Angulo, María Gertrudis</p>
<p>Asesor: Lcda. Carmen Narváez</p>	<p>Área de estudio: Municipio de Puerto Cabello. Edo Carabobo</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo De Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: Cualitativo – Cuantitativo</p>



FICHA 003

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Cárdenas, F.: Participación del hombre en la prestación de los servicios turísticos</p> <p>Dávila del Vecchio R.: Estudio de alternativas para la formación de recursos humanos especializados para el turismo.</p> <p>Servicio Nacional de aprendizaje comercial (SENAC) :</p> <p>Diagnóstico sobre formación y capacitación turística en Venezuela elaborado por CORPOTUR: aspectos concernientes al desempeño del recurso humano en el subsector de alimentos y bebidas.</p> <p>Ramírez Castellano, R.: Conciencia, Turismo y Desarrollo.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Proponer un programa de acción dirigida a promover la capacitación y sensibilización turística de los recursos humanos para el área de servicios de alimentos y bebidas en el municipio Puerto Cabello.</p> <p>Variables:</p> <p>Papel que desempeña el personal en el área de alimentos y bebidas en relación al desarrollo de la actividad turística.</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>Cualitativo – Cuantitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de información:</p> <p>Fuentes Primarias</p> <p>Fuentes Secundarias</p>

<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Entrevistas estructuradas y no estructuradas.</p> <p>Revisión bibliográfica</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Guía de entrevistas</p> <p>Fichas</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>El 88.89% de los empresarios del área de alimentos y bebidas, están concientes de la necesidad de capacitar al personal que se desempeña en la prestación del servicio, sin embargo no facilita la capacitación y adiestramiento formal a sus empleados.</p> <p>Los empresarios del área son poco exigentes con respecto a la capacitación del recurso humano empleado.</p> <p>El principal motivador para trabajar en el área de alimentos y bebidas lo constituye el nivel de remuneración que se percibe.</p> <p>El 88.24% de los empleados están conciente de las carencias en el ejercicio de su trabajo, así como de la necesidad de capacitación para obtener un mejor desempeño en su puesto de trabajo.</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Existen condiciones favorables para la implantación de acciones dirigidas a la capacitación del personal que labora en el área de alimentos y bebidas en el municipio.</p> <p>Existen dentro del segmento entrevistado tendencias favorables hacia el turismo como actividad a través de la cual se pueda obtener beneficios tanto en el nivel individual como en el colectivo receptor.</p>



FICHA 004

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005.

<p>Título del trabajo de grado: Propuesta de acciones para mejorar la calidad de los servicios del Hotel Kamarata. Municipio Mariño.</p>	<p>Fecha: Septiembre 1995</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor (s): Sifónte, Maria Elena</p>
<p>Asesor: Econ. Manuel Camacho</p>	<p>Área de estudio: Hotel Karamata</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Exploratorio-Descriptivo. Documental – De Campo.</p>	<p>Enfoque metodológico: Cualitativo</p>



FICHA 004

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Boullón, Roberto: Planificación del espacio turístico Fernández Güell: El turismo como sistema funcional Horovitz, Jaques: Calidad del servicio Molina, Sergio: Modernización de las empresas turísticas</p>	<p>Objetivo General: Diagnosticar la situación actual del Hotel Kamarata, con fin de proponer acciones que permitan mejorar la calidad en los servicios, aplicando la filosofía de Calidad Total.</p> <p>Variables: Calidad en los servicios aplicando la filosofía de la calidad total.</p>
<p>Enfoque metodológico: Cualitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Primarias Fuentes Secundarias.</p>
<p>Técnicas de recolección de Información: Revisión Bibliográfica Observación Directa Encuestas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Fichas Guía de observación Cuestionario</p>

<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>El Hotel Kamarata presenta deficiencias de organización y funcionamiento que afectan la prestación de los servicios, evitando que estos se ofrezcan de una forma optima.</p> <p>Los servicios que ofrece el Hotel Kamarata en su mayoría presentan deficiencias, las cuales se observaron durante el periodo de las pasantías y a través de la opinión que expresaron los huéspedes.</p> <p>Presenta limitaciones a nivel económico que impide el suministro y adquisición de materiales y equipos de trabajo necesarios para su buen funcionamiento.</p> <p>Debido a las deficiencias que presenta el Hotel Kamarata se puede decir que no sastiface totalmente las necesidades y expectativas de los huéspedes, los problemas que existen impiden el buen funcionamiento del mismo.</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Mejorar las políticas gerenciales del hotel.</p> <p>Planificar y programar actividades de recreación a huéspedes y de entrenamiento al personal.</p> <p>Promover actividades de mercadeo y comercialización a nivel nacional y regional.</p> <p>Garantizar el cumplimiento de los servicios que incluyen en los planes que se venden a los huéspedes.</p>
---	---



FICHA 005

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Propuesta de acciones para mejorar los servicios ofrecidos en el Complejo Turístico Margarita LagunaMar. Municipio Mariño.</p>	<p>Fecha: Junio 1997</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor (s): Mago Salazar, Raiza del Carmen</p>
<p>Asesor: Econ. Esneidys Gómez</p>	<p>Área de estudio: Complejo Turístico Hotel Margarita LagunaMar</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo – Exploratorio De Campo – Documental</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 005

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Acerenza, Miguel : Administración del turismo Báez Casilla: Servicios a huéspedes Boullón, R. : Las actividades turísticas y recreacionales Hernández, Edgar: Planificación turística Horovitz, Jaques: La calidad del servicio Ramírez, M. : Teoría general del turismo</p>	<p>Objetivo General: Establecer acciones que ayuden a mejorar los servicios ofrecidos en el Complejo Turístico LagunaMar.</p> <p>Variables: Servicios Hoteleros</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuente secundaria Fuentes Primarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información: Revisión bibliográfica Observación directa</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Fichas Guía de observación</p>

<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>Establecer niveles de comunicación y contacto más estrecho que permita mejorar las relaciones entre la gerencia y el personal de la empresa</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Establecer sistemas de información interna de la gerencia al personal.</p> <p>Motivar e incentivar al personal con el fin de aumentar la productividad y eficiencias en el trabajo.</p> <p>Ejecutar medidas de supervisión con el fin de garantizar los servicios ofrecidos por la empresa en la promoción que hace la misma.</p>
---	---



FICHA 006

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

Título del trabajo de grado: Diagnóstico de la situación actual de los recursos humanos de la policía turística armada del Estado Nueva Esparta (Visión Administrativa)	Fecha: 1998
Modalidad: Investigación	Autor (s): Fernández, Ysadora
Asesor: Lcdo. Leonardo Rivas	Área de estudio: Estado Nueva Esparta
Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Exploratoria- Descriptivo	Enfoque metodológico: Cuantitativo



FICHA 006

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Acerenza, Miguel: Conceptualización y Organización</p> <p>Boullón, Roberto: Planificación del espacio turístico</p> <p>Fernández, Fuster: Introducción a la teoría y técnicas del turismo</p> <p>Chruden, Sherman: Administración de personal</p> <p>Guth, Alfredo : Reclutamiento y selección de los recursos humanos</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Diagnosticar la situación actual, desde el punto de vista de la administración de los recursos humanos de la policía turística armada del Estado Nueva Esparta.</p> <p>Variables:</p> <p>Administración de los recursos humanos de policía turística armada del Estado Nueva Esparta.</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes primarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Observación directa</p> <p>Entrevistas</p> <p>Encuesta</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Guía de observación</p> <p>Guía de entrevistas</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>La visión y filosofía de la policía</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Es necesario definir claramente las funciones, responsabilidades y</p>

<p>turística armada está enfocada hacia una nueva imagen del funcionario público, cuyo perfil proyecte un mayor nivel académico, cultural y mayor seguridad en si mismo para dar soluciones a los problemas planteados por la ciudadanía en el momento de la solicitud de su ayuda.</p> <p>El nivel socio- económico del policía es relativamente bajo, tomando en consideración las exigencias económicas actuales y la visión de la organización.</p> <p>El hecho que el cuerpo policial en su mayoría esté conformado por jóvenes, representa un factor positivo para la elaboración de programas de capacitación y desarrollo, por cuanto su condición le permite cierta permeabilidad al sentirse más estimulado y receptivo.</p> <p>El perfil profesional del policía no es preciso, ya que dentro de los pre-requisitos exigidos no contempla el requerimiento de dominio de otros idiomas, necesarios para prestar un servicio de excelencia.</p>	<p>características del cargo de la policía turística armada, la cual permitirá reclutar el personal idóneo para cargos ofrecidos.</p> <p>La comandancia general de la policía, debe elabora programas que contribuyan a alcanzar la visión y misión propuesta por este cuerpo policial dirigidos a la búsqueda de ese policía integral.</p> <p>Sastifacer las necesidades básicas del funcionario.</p> <p>Implementar un programa de inducción para que el agente o nuevo integrante se sienta cómodo y seguro en el desempeño de sus actividades.</p>
---	--



FICHA 007

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Propuesta de una estructura organizativa y el ordenamiento jurídico de carácter turístico para la Alcaldía del Municipio Gómez.</p>	<p>Fecha: Septiembre 1998</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor(s): Bejarano, Doris Boadas, Nancy</p>
<p>Asesor: Lcda. Carmen Narváez</p>	<p>Área de estudio: Alcaldía del Municipio Gómez</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptiva</p>	<p>Enfoque metodológico: Cualitativo</p>



FICHA 007

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Acerenza, Miguel: Planificación y dirección Boullón, Roberto: Municipios turísticos Cárdenas, Fabio: Comercialización del turismo</p>	<p>Objetivo General: Proponer una estructura organizativa y el ordenamiento jurídico de carácter turístico para la alcaldía del Municipio Gómez.</p> <p>Variables: Estructura Organizativa Ordenamiento Jurídico Turístico</p>
<p>Enfoque metodológico: Cualitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Secundaria Fuentes Primaria</p>
<p>Técnicas de recolección de información: Revisión Bibliográfica Entrevistas estructuradas y no estructuradas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Fichas Guía de entrevistas</p>

<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>Se considera imprescindible la creación y funcionamiento de una unidad de turismo que vele por el desarrollo del sector en esta localidad, en tal sentido, se propone como figura organizativa una Dirección de Turismo que actúe como órgano de gestión y control en la toma de decisiones en materia de turismo.</p> <p>Los aspectos que debe normar la ordenanza Municipal de Turismo están relacionados con el sistema turístico, información turística, empresas turísticas, servicios turísticos, apoyo a las actividades artesanales y tradicionales, creación de la dirección de turismo.</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Se considera necesario que el recurso humano de la dirección de turismo sea un profesional universitario con formación y capacitación en el área.</p> <p>Para lograr el éxito de la actividad turística en el municipio se deberá considerar la participación de organismos vinculados al sector de manera que la gestión y planificación sean producto de la integración entre ambos entes.</p> <p>Para asegurar el buen funcionamiento de la dirección de turismo, la Alcaldía del Municipio Gómez se debe asignar y aprobar una partida presupuestaria que cubra las necesidades de la misma.</p> <p>Para facilitar la gestión de la dirección de turismo se recomienda contar con la asesoría de la comisión municipal, la cual aparte de estar integrada por las figuras del gobierno municipal deberá conformarse por los representantes de las empresas e instituciones del sector privado, previa autorización del concejo municipal.</p>
---	---



FICHA 008

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Propuesta de estrategia a nivel operativo para mejorar la calidad del servicio de la Línea Turística Aerotuy. Municipio Díaz</p>	<p>Fecha: Diciembre 1998</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor (s): Hernández, Luís José Villarroel, Rosangel</p>
<p>Asesor: Lcdo. José Manuel Velásquez</p>	<p>Área de estudio: Línea Turística Aerotuy</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptiva Estudio de Caso</p>	<p>Enfoque metodológico: No específica</p>



FICHA 008

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Albrecht, Kart: La revolución del servicio.</p> <p>Berry, Thomas: Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Proponer estrategias que permitan mejorar a nivel operativo la calidad del servicio prestado al turista por la Línea Turística Aerotuy.</p> <p>Variables:</p> <p>Calidad del servicio</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes Primarias</p> <p>Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección información:</p> <p>Observación directa</p> <p>Entrevista</p> <p>Revisión bibliográfica</p> <p>Encuestas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Guía de observación</p> <p>Guía de entrevistas</p> <p>Fichas</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>La línea Turística Aerotuy necesita revisar su misión y</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>La empresa posee gran potencial para desarrollarse en el ámbito turístico reflejado en las fortalezas y</p>

<p>visión.</p> <p>La línea Turística Aerotuy adolece de una política en base a los valores éticos y disciplinarios de una empresa.</p> <p>La línea aérea aerotuy no tiene establecido un proceso y un modelo de encuesta para comprobar la calidad del servicio que ofrece.</p> <p>Falta de adiestramiento.</p>	<p>oportunidades, específicamente en el hecho de ser pionera en el mercado, además sobresale por el mayor alcance y exclusividad de los destinos.</p> <p>Implementar cursos de adiestramiento especializados para el personal a nivel operativo de la línea aérea aerotuy.</p> <p>Mejorar las condiciones de trabajo y la logística en las operaciones turísticas de acuerdo a los recursos disponibles y a la tecnología presente para la prestación del servicio.</p>
---	---



FICHA 009

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Aplicación del modelo de estrategias de servicios (Dennis Walter) en los departamentos de atención al cliente y ventas de la empresa consolidada de ferry C.A (Conferry). Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Fecha: Marzo 1999</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor(s): Anes, María Eugenia Fabrizi, Georgia</p>
<p>Asesor: Lcda. María Alejandra González</p>	<p>Área de estudio: Empresa Conferry</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo- Campo Estudio de caso</p>	<p>Enfoque metodológico: No específica</p>



FICHA 009

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Albrecht, Kart: Gerencia de servicios Boullón, Roberto: Planificación del espacio turístico Brown, Andreu : Gestión de atención al cliente Cotte, David : Servicio centrado en el cliente De la Torre: Agencias de viajes y transporte Hernández y otros: Metodología de investigación.</p>	<p>Objetivo General: Evaluar los servicios que prestan los departamentos de ventas y atención al cliente de CONFERRY en las oficinas de Porlamar, Punta de Piedra, Puerto La Cruz y Cumana a través de la aplicaron de un modelos de estrategia de servicio.</p> <p>Variables: Servicios al cliente</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Primarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información: Encuestas Entrevistas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Cuestionarios Guía de entrevistas</p>
<p>Aportes: No posee Conclusiones, ni Recomendaciones, pero agrega una Propuesta de acciones orientada a la prestación del servicio de la</p>	

empresa CONFERRY hacia el cliente. Esta propuesta está conformada por tácticas, responsables, tiempo y recursos.



FICHA 010

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Opinión del Sector Empleador sobre las fortalezas y debilidades, del pasante en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.</p>	<p>Fecha: Agosto 1999</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor(s): Albornoz Romero, Lisbeth</p>
<p>Asesor: Lcda. Carmen Narváez</p>	<p>Área de estudio: Isla de Margarita</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo – Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 010

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Baca Urbina: Evaluación de proyecto</p> <p>Cinda: Manual de auto evaluación</p> <p>Hernández Sampieri: Metodología de investigación</p> <p>Salvaría, Annelis : Situación ocupacional del Licenciado en turismo</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar, en opinión del sector empleador de la Isla de Margarita, las debilidades y fortalezas de los pasantes técnicos en administración de empresas turistas del Núcleo Nueva Esparta de la Universidad de Oriente.</p> <p>Variables:</p> <p>Debilidades y fortalezas del pasante técnico en administración de empresas.</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>No específica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes Secundarias</p> <p>Fuentes Primarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Revisión Bibliográfica</p> <p>Encuestas</p> <p>Entrevistas no estructuradas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Fichas</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de entrevistas</p>
<p>Aportes:</p>	<p>Recomendaciones:</p>

<p>Conclusiones:</p> <p>El número de pasantes técnicos en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente, se perfila como líder al obtener una cuota del 45% del mercado.</p> <p>Su principal competencia está constituida por el I.U.T.I.R.L.A y el Instituto Tecnológico Antonio José de Sucre (Edo. Mérida)</p> <p>La opinión de las agencias de viajes y otras empresas turísticas en cuanto a los pasantes es favorable.</p> <p>Las opiniones varían según el tipo de empresa estudiada.</p>	<p>Tomar conciencia del rol que desempeñan en el proceso de formación de futuros egresados y participar más activamente en él.</p> <p>Aportar soluciones que permitan hacer más productivo el proceso de pasantía.</p> <p>Determinar mediante una investigación que sucede con él estudiante que realiza pasantías en las empresas de transporte, saber el porqué según su empleador el rendimiento es deficiente y cuáles correctivos deben emplearse.</p> <p>Revisar las estrategias utilizadas en la enseñanza de sus respectivas cátedras.</p>
--	--



FICHA011

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

Título del trabajo de grado: Formación y Capacitación del personal adscrito a las Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta.	Fecha: Diciembre 2001
Modalidad: Investigación	Autor (s): Martínez P., Yasmell del Carmen
Asesor: Lcda. Mariaynés Murillo	Área de estudio: Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta.
Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Analítica No especifica el nivel	Enfoque metodológico: No especifica



FICHA 011

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Boullón, Roberto: Los municipios turísticos Nelly J. y otros: Gerencia municipal Ordenanza de turismo, Concejo del Municipio Gómez Palomar, A. : Planificación de los recursos humano en el ámbito público</p>	<p>Objetivo General: Analizar la formación y capacitación del personal adscrito a las unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta. Variables: Formación y Capacitación del personal adscrito a las Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta.</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Primarias Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección información: Revisión bibliográfica Observación directa Entrevistas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Fichas Guía de observación Guía de entrevistas</p>
<p>Aportes: Conclusiones: El perfil académico del personal</p>	<p>Recomendaciones: Crear cambios organizativos que permitan al personal desarrollar al</p>

<p>adscrito a las unidades de turismo, se caracteriza por una formación académica en el área de turismo, no obstante el grado o nivel de instrucción predominante es el técnico superior universitario y el menos común el técnico medio.</p>	<p>máximo sus capacidades para alcanzar el grado de productividad más alto posible.</p> <p>Crear conciencia a nivel directivo sobre los beneficios institucionales de la formación y capacitación permanente del personal.</p>
<p>El potencial humano es subutilizado, puesto que la mayor parte del personal no desarrolla sus habilidades y destrezas al máximo.</p>	<p>Incrementar los conocimientos del personal especialmente en las áreas jurídicas, urbanismo e idiomas.</p>



FICHA 012

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Diagnóstico Organizacional de la Empresa Parque el Agua. C.A, a fin de formular un manual de normas y procedimientos administrativos. Municipio Antolin del Campo.</p>	<p>Fecha: Marzo 2002</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor (s): Armas G, Oscar J</p>
<p>Asesor: Lcdo. Jorge de Abreu</p>	<p>Área de estudio: Parque el Agua</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptiva – Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 012

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Acerenza, Miguel: Planificación y dirección del turismo.</p> <p>Castorena, Manuel: Administración y control de materiales en empresas manufactureras.</p> <p>Cheavenato, Idalberto: Administración.</p> <p>Koontz Cyrill y Heinz Weihrich: Elementos de la administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Diagnosticar la organización de la empresa Parque el Agua C.A, específicamente los procesos administrativos.</p> <p>Variables:</p> <p>Procesos administrativos de la empresa Parque el Agua.</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes Primaria</p>
<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Observación directa</p> <p>Revisión bibliográfica</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Guía de observación</p> <p>Fichas</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>Parque el Agua posee una</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Definir las responsabilidades y funciones de todos los cargos de la</p>

<p>excelente posición geográfica, su estructura organizativa se puede definir como una organización formal, a través de funciones y elementos que la definen, como: División del trabajo, especialización, jerarquía y distribución de autoridad y responsabilidad.</p> <p>El área administrativa está claramente diferenciada del área operativa.</p>	<p>empresa, tanto operativos como administrativos.</p> <p>Precisar los objetivos y metas a seguir, por cada unidad administrativa dentro de la organización.</p> <p>Diseñar y formular manuales administrativos y operativos de cargos e instructivos de trabajo por departamentos.</p> <p>Diseñar un manual de calidad, como documento guía de toda la organización.</p>
--	---



FICHA 013

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Manual de lineamientos, normas y procedimientos con criterios de calidad para las Empresas de Jeep Tour del Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Fecha: Noviembre 2002</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor (s): Urosa B, Arnaldo J</p>
<p>Asesor: Lcdo. Jorge de Abreu</p>	<p>Área de estudio: Empresas Jeep Tour del Estado Nueva Esparta</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Exploratoria- Descriptiva Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 013

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Boullón, Roberto: Planificación del espacio turístico.</p> <p>Bote, G.: Planificación económica del turismo.</p> <p>Horovitz, J.: La calidad de servicios.</p> <p>Serna, H.: Planeación y gestión estratégica.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Diagnosticar el funcionamiento estructural y operativo de las empresas de Jeep Tours en el Estado Nueva Esparta.</p> <p>Variables:</p> <p>Funcionamiento estructural y operativo de la empresa de jeep tour en el Estado Nueva Esparta.</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes Primarias</p>
<p>Técnicas de recolección información:</p> <p>Encuestas</p> <p>Observación directa</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Guía de observación</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>Los paseos ofrecidos por la empresa jeep tour, se realizan por zonas turísticas, con atractivos que pueden encontrarse fuera de</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Realizar estudios para evaluar la capacidad de carga de los sitios turísticos, a los cuales se accede por medio de las empresas.</p>

<p>las vías principales.</p> <p>Existe poca o ninguna supervisión por parte del Estado venezolano en la operación de los servicios de jeep tour.</p> <p>La prestación del servicio debe tener como norte la calidad del mismo.</p>	<p>Exigir la implementación en el menor tiempo posible de la reglamentación y /o regulación de operación de las empresas jeep tour</p> <p>Promocionar en el ámbito nacional e internacional esta actividad turística.</p> <p>Establecer y llevar acabo programas de vigilancia y control para que las empresas operadoras de jeep tour realicen sus trabajos apegados a la normativa legal existente.</p>
--	---



FICHA 014

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Necesidad de capacitación y adiestramiento del recurso humano, para el prestador del servicio de transporte turístico en el Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Fecha: Abril 2003</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor(s): Marín G, Ysabelia del V</p>
<p>Asesor: Lcda. Carmen Narváez</p>	<p>Área de estudio: Empresas de transporte turístico del Estado Nueva Esparta.</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo – Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 014

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Arias Galicia: Administración del recurso humano. Barrios, Francisco: Transporte terrestre. French Wendell: La administración de personal. Cheavenato, Idalberto: Administración de recursos humanos.</p>	<p>Objetivo General: Detectar las necesidades de capacitación y adiestramiento del recurso humano, prestador del servicio del transporte turístico (Aéreo, Acuático, Terrestre) en el Estado Nueva Esparta.</p> <p>Variables: Capacitación y adiestramiento del recurso humano Servicio de transporte turístico</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información: Observación directa Entrevistas no estructuradas Encuesta</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionario</p>
<p>Aportes: Conclusiones:</p>	<p>Recomendaciones: Dar a conocer en el empresariado del</p>

<p>El mayor número de empleados de las empresas de transporte turístico acuático y aéreo corresponden al sexo femenino, mientras que en las empresas de transporte turístico terrestre son masculinos.</p>	<p>sector transporte turístico terrestre la inquietud que tienen estas organizaciones, definir sus valores y principios filosóficos.</p>
<p>El perfil académico del personal se caracteriza por poseer una formación académica en turismo a nivel gerencial.</p>	<p>Buscar asesoría con organismos competentes para establecer algún mecanismo de incentivo, que estimule al personal a capacitarse constantemente.</p>
<p>La capacitación está determinada por el interés que tiene el personal en superarse profesionalmente.</p>	<p>Elaborar programas de capacitación tomando en consideración los niveles jerárquicos, los cuales deben ser ejecutados por lo menos dos veces al año.</p>
<p>El personal de transporte acuático y terrestre, carece de estímulos que los incentiven a mantenerse en una capacitación constante.</p>	<p>Involucrar a diferentes entes públicos.</p>



FICHA 015

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Programa de capacitación dirigido al recurso humano que labora en las empresas de restaurantes, ubicadas en el Boulevard de playa el agua, Municipio Antolín del Campo.</p>	<p>Fecha: Junio 2003</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor(s): Sarabia R, Rudy</p>
<p>Asesor: Lcdo. Jorge de Abreu</p>	<p>Área de estudio: Boulevard Playa el Agua, Municipio Antolín del Campo</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo – Exploratorio Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 015

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Albrecht kart: La excelencia en el servicio. Fernando Güell: El turismo como sistema. Pinto: Estrategia de capacitación empresarial. Silicio: Capacitación y desarrollo del personal.</p>	<p>Objetivo General: Diseñar un programa de capacitación para el personal de las empresas de restaurantes ubicadas en el Boulevard de Playa el Agua, Municipio Antolín del Campo, previo estudio de las necesidades actuales en cada establecimiento.</p> <p>Variables: Capacitación de personal.</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Secundarias Fuente Primaria</p>
<p>Técnicas de recolección información: Observación directa participante Entrevistas Encuestas dirigidas Revisión bibliográfica</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionario Fichas</p>

Aportes:	Recomendaciones:
<p data-bbox="402 359 610 390">Conclusiones:</p> <p data-bbox="386 407 773 590">El personal que elabora en los restaurantes, en su mayoría es de nacionalidad venezolana.</p> <p data-bbox="386 659 773 842">La mayoría de los empleados posee un grado de instrucción en educación básica y media.</p> <p data-bbox="386 911 773 1293">Solo 35 de los empleados han realizado cursos de capacitación de personal, lo que permite deducir que existen cargos ocupados por personas que no están capacitados desde el punto de vista turístico.</p> <p data-bbox="386 1362 773 1646">Las empresas no disponen de programas de capacitación para el personal, afectando negativamente la calidad del servicio que se ofrece.</p>	<p data-bbox="792 359 1308 590">Motivar a la gerencia y encargados a definir una cultura de evaluación tanto de los servicios ofrecidos, como del desempeño de los cargos establecidos.</p> <p data-bbox="792 659 1308 842">Mejorar la estructura organizativa, a partir de la elaboración de manual del cargo, donde se definan perfiles y funciones para cada cargo.</p> <p data-bbox="792 911 1308 1094">Impulsar la capacitación del personal a fin de reforzar y actualizar los conocimientos obtenidos y cubrir necesidades actuales.</p> <p data-bbox="792 1163 1308 1241">Afiliarse a los organismos que regulen la actividad turística del sector.</p>



FICHA 016

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Gestión de procesos administrativos dirigidos a la calidad de los servicios Turísticos. Caso: Unidad de Fomento y Consolidación de Empresas de CORMETUR. Estado Mérida.</p>	<p>Fecha: Octubre 2003</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor(s): Martínez S, Aura Karina</p>
<p>Asesor: Lcdo. Jorge de Abreu</p>	<p>Área de estudio: Unidad de Fomento y Consolación de Empresas de CORMETUR</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Analítica – Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: Cualitativo</p>



FICHA 016

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Ascanio, A.: Elementos del turismo como sistema y teoría.</p> <p>Cárdenas, T.: Comercialización del turismo.</p> <p>Ginebra y Arana: Dirección de servicios.</p> <p>Storner y Freeman: Administración.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la gestión de los procesos organizativos dirigidos a la calidad de los servicios turísticos en la Unidad de Fomento y Consolidación de empresas de la Corporación de Turismo del Estado Mérida. CROMETUR.</p> <p>Variables:</p> <p>Procesos organizativos</p> <p>Calidad de los servicios turísticos</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>Cualitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes Primarias</p> <p>Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Revisión bibliográfica</p> <p>Entrevistas semi- estructuradas</p> <p>Observación no participante</p> <p>Encuesta</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Fichas</p> <p>Guía de entrevistas</p> <p>Guía de observación</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Actualizar el manual de procedimientos</p>

<p>Inexistencia del personal capacitado en el área de calidad de los servicios.</p>	<p>de la sub-unidad de asistencia.</p> <p>Culminar la creación del programa de calidad de los servicios turísticos.</p>
<p>Carencia de motivación del recurso humano, por creencia de que no será ejecutada la planificación que ellos elaboran.</p>	<p>Seleccionar al personal capacitado acorde a las necesidades del cargo dado, por requerimiento de la unidad.</p>
<p>Existe una descoordinación de la programación de la unidad.</p>	<p>Establecer pautas de atención al público.</p>
<p>Desactualización del manual de procedimientos, el cual no establece atribuciones y funciones actuales</p>	<p>Incorporar nuevos equipos de computación actualizados</p>



FICHA 017

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

Título del trabajo de grado: Análisis del servicio ofrecido por el Hotel Hesperia. Isla de Margarita en función de la quejas de los huéspedes.	Fecha: Octubre 2003
Modalidad: Pasantía	Autor(s): Rodríguez, Giselle
Asesor: Lcda. Mariela Sánchez	Área de estudio: Hotel Hesperia
Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: No especifica	Enfoque metodológico: No especifica



FICHA 017

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.
Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Horovitz: Calidad del servicio. Cárdenas: Calidad del servicio. Horovitz: Dimensiones del servicio. Senlle y Bravo: La calidad del servicio en los establecimientos hoteleros.</p>	<p>Objetivo General: Analizar el servicio ofrecido por el hotel hesperia. Isla de Margarita con el objeto de establecer estrategias, para mejoras, en funciones de las quejas recibidas de los huéspedes en le área de reservas.</p> <p>Variables: Calidad del servicio</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Primarias Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección información: Revisión bibliográfica Entrevistas no estructuradas Observación directa</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Fichas Guía de entrevistas Guía de observación</p>
<p>Aportes: Conclusiones: Los servicios han decaído considerablemente, debido al</p>	<p>Recomendaciones: Considerar las sugerencias aportadas por los huéspedes, así como también mantener la aplicación de encuestas</p>

<p>impacto producido por los factores internos y externos propios de la organización, lo que ha traído insatisfacción y descontento en su clientela.</p> <p>La infraestructura del hotel se encuentra en estado crítico, debiéndose esto a la falta de mantenimiento preventivo y correctivo por parte de la directiva de la empresa, lo que ha producido considerables números de quejas de los huéspedes con respecto a las habitaciones e instalaciones recreativas.</p> <p>Los empleados del hotel no poseen una cultura de servicio definida.</p> <p>El hotel tiene carencia de coordinación, organización y comercialización departamental.</p>	<p>para evaluar continuamente la satisfacción de los mismos y mejorar el servicio ofrecido.</p> <p>Implementar un sistema exclusivo que permita evaluar y analizar, las quejas y reclamos de los huéspedes para solucionarlos de forma rápida y eficiente.</p> <p>Contratar personal especializado en turismo y hotelería, que tengan experiencia en el campo laboral.</p> <p>Ofrecer al personal que tiene contacto con el huésped, cursos de relaciones públicas, inglés, calidad del servicio y todos aquellos que sean necesarios para inculcar en ellos una cultura de servicio.</p>
---	---



FICHA 018

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Propuesta orientada a una nueva perspectiva de gestión administrativa del sistema teleférico de Mérida Estado Mérida.</p>	<p>Fecha: Noviembre 2003</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor (s): Valdivieso L, Deglys</p>
<p>Asesor: Lcdo. José Manuel Velásquez</p>	<p>Área de estudio: Teleférico de Mérida</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptiva – Campo Documental</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 018

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Holloway, J.C.: El negocio del turismo. Pérez, José: Gestión y habilidades directivas. Sallenave, Jean: Gerencia y planeación estratégica. Serna, Humberto: Planeación y gestión estratégica.</p>	<p>Objetivo General: Elaborar una propuesta orientada a una nueva perspectiva de gestión administrativa del Sistema Teleférico de Mérida.</p> <p>Variables: Gestión administrativa</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Primarias Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información: Observación directa Entrevistas no estructuradas Encuesta Revisión bibliográfica</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionario Fichas</p>
<p>Aportes: Conclusiones: La situación insostenible de inoperancia de los sistemas administrativos del Sistema Teleférico</p>	<p>Recomendaciones: Se recomienda la implantación de la propuesta formulada en esta investigación.</p>

<p>de Mérida ha generado deficiencias en el manejo, planificación y control de las actividades desarrolladas por la organización y la evasión de responsabilidades por parte del personal al no existir una definición formal de los procedimientos a seguir.</p> <p>La falta de eficiencia y calidad de respuestas en los servicios que se ofrecen al cliente, lo que reviste de suma gravedad, si se toma en consideración que el Sistema Teleférico de Mérida es en esencia una empresa de servicios.</p>	<p>Automatización de los procesos administrativos y llevar a cabo una gestión estratégica actual.</p> <p>Iniciar estudios formales de competencia y de mercadeo para tener una mejor base para la tomar de decisiones.</p>
--	--



FICHA 019

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Calidad en la prestación del servicio. Caso: Línea Aeropostal alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional del Caribe General en Jefe Santiago Mariño, Isla de Margarita. Edo Nueva Esparta.</p>	<p>Fecha: Marzo 2004</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor(s): Ortiz Morales, Luisa</p>
<p>Asesor: Lcda. Mariaynés Murillo</p>	<p>Área de estudio: Línea Aérea Aeropostal Alas de Venezuela</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Analítico Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: Cuantitativo_ Cualitativo</p>



FICHA 019

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Müller: Modelo de empresas de alta calidad para el siglo XXI, Características de una organización.</p> <p>Müller: Problemática de la calidad de servicios.</p> <p>Kelly, J.: Calidad del servicio.</p> <p>Ramírez, B.: Transporte aéreo servicios</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar los indicadores de calidad en la prestación del servicio ofrecido por la línea Aérea Aeropostal.</p> <p>VARIABLES:</p> <p>Calidad en la prestación del servicio.</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>Cuantitativo_ Cualitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes primarias</p> <p>Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección información:</p> <p>Revisión bibliográfica</p> <p>Observación directa no participante</p> <p>Encuestas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Fichas</p> <p>Guía de observación</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>Los objetivos que la aerolínea</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Aplicar políticas de calidad en la aerolínea.</p>

<p>pretende alcanzar con sus políticas de calidad no se están cumpliendo a cabalidad, ya que el cliente no siempre queda satisfecho con el servicio prestado.</p> <p>Se verificó que la línea aérea no cumple con todas las indicaciones de calidad que debe tener una empresa del siglo XXI, por cuanto se cometen errores a diario que afectan la calidad en el servicio, algunas de estas tienen efectos nefastos sobre las relaciones con el cliente, estos afectan la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Se determinó que la gerencia no maneja estadísticas de las actividades realizadas por sus empleados.</p>	<p>Corregir las fallas presentadas en el servicio.</p> <p>Realizar un análisis sistemático de los problemas que se han presentado y de los que se puedan presentarse a través de la supervisión sistemática.</p>
--	--



FICHA 020

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

Título del trabajo de grado: Manual de procedimientos administrativos de la Cámara de Turismo de Estado Nueva Esparta.	Fecha: Mayo 2004
Modalidad: Pasantía	Autor(s): Arévalo G , Angie
Asesor: Lcdo. José Manuel Velásquez	Área de estudio: Cámara de Turismo de Estado Nueva Esparta
Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: No específica	Enfoque metodológico: No específica



FICHA 020

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Gómez H.: Ventajas y desventajas de los manuales. Gómez Cejas: Clasificación de los manuales. Martínez: Descripción de los manuales administrativos. Gómez Cejas: Beneficios del manual administrativo.</p>	<p>Objetivo General: Elaborar un manual de procedimientos administrativos aplicado a la Cámara de Turismo del Estado Nueva Esparta como instrumento útil en la toma de decisiones.</p> <p>Variables: Procedimientos administrativos</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes primarias Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección información: Revisión bibliográfica Observación directa participante Entrevistas no estructuradas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Fichas Guía de observación Guía de entrevistas</p>
<p>Aportes: Conclusiones: La estructura organizativa de la Cámara de Turismo del</p>	<p>Recomendaciones: Precisar los objetivos y metas a seguir dentro de la organización.</p>

<p>Estado Nueva Esparta está enmarcada, bajo un nivel directivo que tiene la responsabilidad de la planificación y regulación administrativa y económica de las operaciones de la institución.</p> <p>Las funciones administrativas de CATENE, se desarrollan bajo los Principios de administración</p> <p>Los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en CATENE, se documentaron, para iniciar de esta manera una estandarización progresiva de ellos.</p>	<p>Hacer pruebas pilotos para evidenciar en que grado cumplen sus objetivos y cuales pueden ser las modificaciones que lo perfeccionen.</p> <p>Revisar continuamente el contenido de los manuales administrativos, con el objeto de mantenerlo actualizado, distribuirlo a todo el personal involucrado.</p>
---	--



FICHA 021

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Modelo de gestión de calidad basado en las normas COVENINI- ISO 9001 en la Agencia de viajes y turismo ATERNUM Viajes c.a. Porlamar. Municipio Mariño Estado Nueva Esparta</p>	<p>Fecha: Julio 2004</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor(s): Velásquez, Ana Beatriz</p>
<p>Asesor: Lcda. Luisa Montaña</p>	<p>Área de estudio: Agencia de viajes y turismo ATERNUM Viajes c.a. Porlamar</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo No especifica el nivel</p>	<p>Enfoque metodológico: Cualitativo</p>



FICHA 021

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Plan integral de la calidad: Ministerio de economía.</p> <p>Fondo norma: Directrices para la gestión y aseguramiento de la calidad en empresas.</p> <p>Evans y W. : Definición de normas ISO 9000</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Proponer previo análisis de la realidad detectado en la empresa, un modelo de gestión de calidad basado en los lineamientos detectados por las normas COVENIN – ISO 9001 , que oriente el desempeño de los procedimientos en las agencias de viajes y turismo ATERNUM Viajes c.a.</p> <p>VARIABLES:</p> <p>Procedimientos en las agencias de viajes y turismo</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>Cualitativo</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes primarias Fuentes Secundarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Revisión bibliográfica Entrevistas estructuradas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Fichas Guía de entrevistas</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>No posee recomendaciones.</p>

<p>Inexistencia de políticas de calidad y procedimientos documentados, que especifiquen bajo parámetros claros las normas de funcionamiento de la organización, las responsabilidades y funciones departamentales.</p> <p>La alta gerencia de la organización Aternum Viajes c.a, no ha demostrado formalmente su compromiso con la calidad, ni ha sensibilizado al personal bajo su cargo con esta política.</p> <p>El personal de la empresa no cuenta con planes de inducción al empleo, manuales de procedimientos o instructivos de trabajo, no existen programas de mejoramiento o capacitación para el personal de la empresa que desarrolla las capacidades y habilidades del recurso humano e incentiven su crecimiento profesional.</p>	
---	--



FICHA 022

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Lineamientos para reestructurar el departamento de tráfico aéreo de la Aerolínea Aeropostal Alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño. Isla de Margarita. Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Fecha: Noviembre 2004</p>
<p>Modalidad: Pasantía</p>	<p>Autor(s): Mendoza R, Milangela</p>
<p>Asesor: Lcda. Mariaynés Murillo</p>	<p>Área de estudio: Departamento de tráfico aéreo de la Aerolínea Aeropostal Alas de Venezuela.</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptivo Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 022

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Cárdenas, F.: Sistema de transporte, accesibilidad, calidad del servicio.</p> <p>Hall, R.: Organización.</p> <p>Organización Mundial de Turismo: Competitividad entre las empresas de transporte.</p> <p>Ramírez, N.: Problemática existente en el departamento de tráfico aéreo.</p> <p>Reuter, J.: Asociación internacional de transporte aéreo IATA.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Formular lineamientos para la reestructuración del departamento de tráfico aéreo de la aerolínea Aeropostal Alas de Venezuela.</p> <p>Variables:</p> <p>Reestructuración departamental</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes Primarias</p> <p>Fuentes Secundarias</p>

<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Observación directa</p> <p>Entrevistas estructuradas</p> <p>Encuesta</p> <p>Revisión bibliográfica</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Guía de observación</p> <p>Guía de entrevistas</p> <p>Cuestionario</p> <p>Fichas</p>
<p>Aportes:</p> <p>Conclusiones:</p> <p>Los supervisores de estación no dominan las funciones de las áreas que les corresponden supervisar</p> <p>Los supervisores no conocen el sistema de búsqueda y no están capacitados para realizar chequeo de documentación de pasajeros internacionales.</p> <p>El 69% de los agentes de tráfico aéreo son de género masculino y consideran que realizan funciones no correspondientes a su cargo y el 62% de los agentes tienen más de cuatro años trabajando en la empresa.</p> <p>El 79% de los usuarios corresponden al género femenino,</p>	<p>Recomendaciones:</p> <p>Es vital la reestructuración de la estación áreas Aeropostal Alas de Venezuela, tanto en el organigrama como en el departamento de tráfico aéreo y retomar los criterios de calidad que fueron vanguardia durante los primeros cinco años de operación de empresa.</p> <p>Actualización del manual de gestión de aeropuertos.</p> <p>Capacitación del recurso humano correspondiente al cargo de supervisor de estación.</p> <p>Realizar adiestramiento como mínimo 2 veces al año referido a la atención y servicio al cliente.</p>

en 85% de nacionalidad venezolana y el 50% tienen entre 26 y 30 años.	
---	--



FICHA 023

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: El Instituto Autónomo Municipal de Turismo como ente gestor de la actividad turística en el Municipio Libertador del Estado Mérida.</p>	<p>Fecha: Noviembre 2004</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor (s): Ramírez M, Rita Y</p>
<p>Asesor: Lcda. Carmen Narváez</p>	<p>Área de estudio: Departamento de turismo adscrito a la gerencia de desarrollo social de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida.</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Descriptiva Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 023

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías: Balán: Administración. Boullón: Los municipios. De Abreu: Modelos de desarrollo. Jiménez, Molina, Boullon: La superestructura. Ley Orgánica del Régimen Municipal Art. 36: Los municipios.</p>	<p>Objetivo General: Formular estrategias que permitan gestionar los recursos humanos, legales, financieros y turísticos administrativos en el Municipio Libertador del Estado Mérida.</p> <p>Variables: Estrategias de gestión</p>
<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información: Fuentes Primarias</p>
<p>Técnicas de recolección de información: Observación directa Entrevistas no estructuradas</p>	<p>Instrumentos de recolección de información: Guía de observación Guía de entrevistas</p>
<p>Aportes: Conclusiones: Mediante el análisis de auditoria realizado al departamento de turismo de la Alcaldía del</p>	<p>Recomendaciones: Llevar a cabo de una manera eficiente las funciones correspondientes a la gestión turística municipal, a través de una institución descentralizada y con</p>

<p>Municipio, se determinó la existencia de una Ordenanza para la creación y puesta en marcha de concejo municipal de turismo.</p> <p>Insuficientes programas y proyectos turísticos municipales formulados por el departamento.</p> <p>Falta de políticas referidas a la supervisión, evaluación y calificación de proyectos turísticos en el municipio libertador.</p> <p>Se pudo constatar, que no gestiona eficazmente la actividad turística en el municipio.</p>	<p>personería jurídica propia.</p> <p>Hacer valer los derechos turísticos que han sido establecidos mediante leyes nacionales, regionales y municipales, que aseguren el bienestar y confort del visitante y del residente que habita o transita por el municipio.</p> <p>Descentralizar las funciones y/o responsabilidades de la Alcaldía del Municipio Libertador en el Instituto Autónomo Municipal de Turismo.</p> <p>Incorporar una nueva ordenanza, como elemento jurídico de soporte al Instituto Autónomo Municipal de Turismo que gestione y regule la actividad turística en su jurisdicción.</p>
--	--



FICHA 024

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Título del trabajo de grado: Proceso de control de los guías prestadores de servicios turísticos. Caso de estudio: Unidad de Fiscalización y Control de la gerencia de servicios turísticos. Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta.</p>	<p>Fecha: Septiembre 2005</p>
<p>Modalidad: Investigación</p>	<p>Autor(s): Cegarra V, Wendy K</p>
<p>Asesor: Lcdo. José Manuel Velásquez</p>	<p>Área de estudio: Unidad de fiscalización y control de la gerencia de servicios turísticos encargados del control de los prestadores de servicios turísticos en el Estado Nueva Esparta.</p>
<p>Nivel y Tipo de investigación. Diseño de la investigación: Analítica – Campo</p>	<p>Enfoque metodológico: No especifica</p>



FICHA 024

Inventario de los Trabajos de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo.

Línea Gerencia y Administración del Turismo, período 1985- 2005

<p>Autores y teorías:</p> <p>Cheavenato, I.: Fases del proceso administrativo.</p> <p>Gómez: La organización.</p> <p>Molina: Superestructura.</p> <p>Molina, Sergio: El sistema turístico.</p> <p>Ley Orgánica de Turismo. Art74</p> <p>Definición de prestadores de servicios turísticos.</p> <p>I.N.C.E: Guía de turismo.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer como es el proceso que realizan la unidad de fiscalización y control de la corporación de turismo del Estado Nueva Esparta, para controlar la labor del guía de turismo como prestador del servicio turístico en la región.</p> <p>Variables:</p> <p>Proceso de fiscalización y control en guías de turismo.</p>
<p>Enfoque metodológico:</p> <p>No especifica</p>	<p>Fuentes de recolección de la información:</p> <p>Fuentes Secundarias</p> <p>Fuentes Primaria</p>
<p>Técnicas de recolección de información:</p> <p>Observación no participante</p> <p>Entrevistas estructuradas / semi estructuradas</p> <p>Revisión bibliográfica</p>	<p>Instrumentos de recolección de información:</p> <p>Guía de observación</p> <p>Guía de entrevistas</p> <p>Fichas</p>
<p>Aportes:</p>	<p>Recomendaciones:</p>

<p>Conclusiones:</p> <p>Según opinión de los guías de turismo del Estado Nueva Esparta, los requisitos exigidos por CORPOTUR para tramitar la acreditación son necesarios, sin embargo sostienen que el tiempo empleado para efectuar la solicitud es muy prolongado.</p> <p>La falta de un presupuesto ajustado a las actividades, la carencia de vehículos para efectuar las inspecciones, inexistencia de formatos para la fiscalización de las guías turísticos, la falta de aplicación de políticas de sanción y el tiempo que se tarda la corporación en entregar las solicitudes de acreditación, permisos y certificación ante el Ministerio correspondiente.</p>	<p>Incentivar la integración de los prestadores de servicios (Guía de turismo), a través de un gremio o asociación promovido por CORPOTUR de manera que apoye la labor que realizan estos trabajadores.</p> <p>Fortalecer el proceso de fiscalización, a través de la asignación de un presupuesto acorde con las actividades que desarrolla la unidad de fiscalización y control, con la dotación de suficientes unidades de transporte, equipos de apoyo y de personal capacitado para facilitar el desenvolvimiento de los guías de turismo, como prestadores de servicios turísticos.</p>
--	---

4.2. Características de los trabajos de grado

El Inventario de los Trabajos de Grado, realizados permite conocer que existen veinticuatro (24) investigaciones desarrolladas en la línea Gerencia y Administración del Turismo, perteneciente a la carrera de Licenciatura en Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.

La organización de la información recogida con las fichas, permite afirmar acerca del contexto geográfico donde se han realizado las investigaciones de la carrera de Licenciatura en Turismo. Además, se logra sistematizar sobre aquellos aspectos teóricos y metodológicos que las han guiado durante el proceso investigativo.

El inventario arroja que, durante el periodo 1985 – 2005, el Estado Nueva Esparta es el más estudiado con veinte (20) investigaciones; también, se hallaron cuatro (4) trabajos de grado realizados en otros estados del país. Lo anterior indica que a nivel nacional, el Estado Nueva Esparta es uno de los sitios más seleccionados por parte de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo para desarrollar investigaciones de grado, bien sea con el fin de plantear las diferentes problemáticas que presenta el mismo por constituir un destino turístico; así como buscar y proponer soluciones a los problemas concretos. (Tabla 1)

Tabla 1
Distribución absoluta y porcentual de los Trabajos de Grado en el
Ámbito Nacional

Ubicación	Nº	Porcentaje
Nueva Esparta	20	83%
Resto del país	04	17%
Total	24	100%

De los 24 trabajos de grado, se puede señalar que veinte (20) de ellos tienen como área de estudio al Estado Nueva Esparta, lo cual representa un 83 %; mientras que cuatro (4) trabajos seleccionaron otro lugar del resto del país, lo cual es un 17 %.

Gráfico 1

Ubicación de los Trabajos de Grado en el
Ámbito Nacional

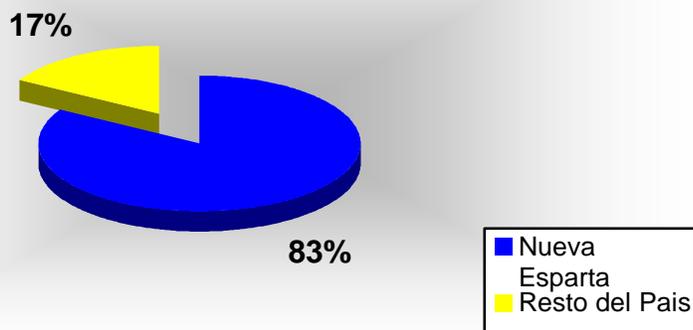


Tabla 2
Distribución absoluta y porcentual de la Ubicación de los Trabajos
Grado en el Estado Nueva Esparta

Ubicación	Nº	Porcentaje
Nueva Esparta	12	60%
Municipios	08	40%
Total	20	100%

De los doce (12) trabajos de grado realizados en el estado Nueva Esparta se encontró que un 60% se aplica al estudio del estado en su totalidad y, un 40% se desarrollaron en un ámbito municipal determinado.

Gráfico 2

Ubicación de los Trabajos de Grado en el
Estado Nueva Esparta

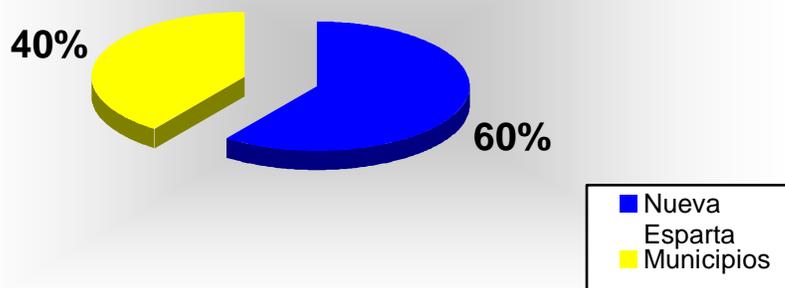


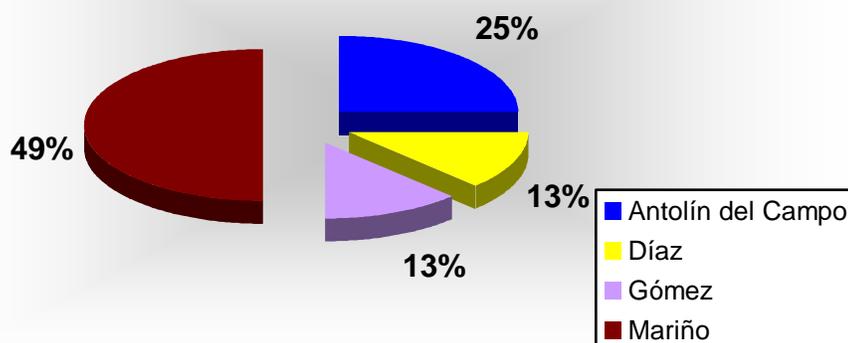
Tabla 3
Distribución absoluta y porcentual de la Ubicación de los Estudios en los Municipios del Estado Nueva Esparta

Municipios	Absoluta	Porcentaje
Antolín del Campo	02	25%
Díaz	01	12.5%
Gómez	01	12.5%
Mariño	04	50%
Total	08	100%

Se puede observar que el municipio más estudiado es el Municipio Mariño, con un 50% de las investigaciones realizadas, seguido del Municipio Antolín del Campo con un 25 % de trabajos y, por último los Municipios Díaz y Gómez con un 12.5% cada uno.

Gráfico 3

Ubicación de los Trabajos de Grado en Municipios del Estado Nueva Esparta



De acuerdo al inventario realizado, se señala la representación absoluta y porcentual de las características de los Trabajos de Grado, a saber:

Tabla N° 4
Distribución absoluta y porcentual de los Trabajos de Grado por
Modalidad de Trabajo de Grado

<i>Modalidad de trabajo de grado</i>	<i>Absoluta</i>	<i>Porcentual %</i>
Investigación	12	50%
Pasantía	12	50%
TOTAL	24	100%

De los 24 Trabajos de Grado de Licenciatura que conforman la línea de investigación Gerencia y Administración del Turismo, se pudo constatar que han sido estudiadas las dos modalidades por igual, lo que representa un equilibrio armónico entre las dos modalidades de trabajo de grado. Cabe destacar que la modalidad Cursos Especiales de grado a pesar de estar reglamentado en la Universidad de Oriente no ha sido implementada en las carreras del Núcleo Nueva Esparta.

Gráfico 4

Trabajos de Grado por Modalidad

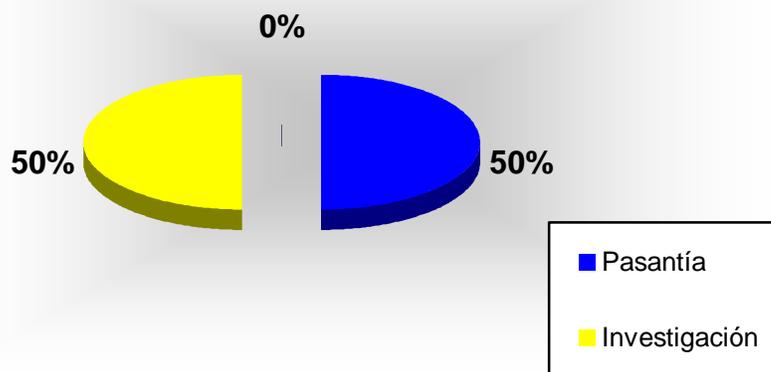


Tabla Nº 5

Distribución absoluta y porcentual de Trabajos de Grado por Nivel de Investigación

<i>Nivel de investigación</i>	<i>Absoluta</i>	<i>Porcentual %</i>
De Campo	12	50%
Documental	02	8.33%
Estudio de Caso	01	4.16%
No especifica	09	37.5%
TOTAL	24	100%

De los 24 Trabajos de Grado en estudio, existen doce (12) que están orientados por el nivel de investigación de campo lo que corresponde al 50% del total; así mismo, se encuentran dos (2) trabajos de grado bajo el nivel

documental lo que representa un 8.33%; también se encuentra un (1) trabajo bajo el enfoque de estudio de caso lo que representa un 4,16%; además, se encuentran nueve (9) trabajos que no especifican el nivel de investigación representando un 37.5% del total.

Gráfico 5

Trabajos de Grado por Nivel de Investigación

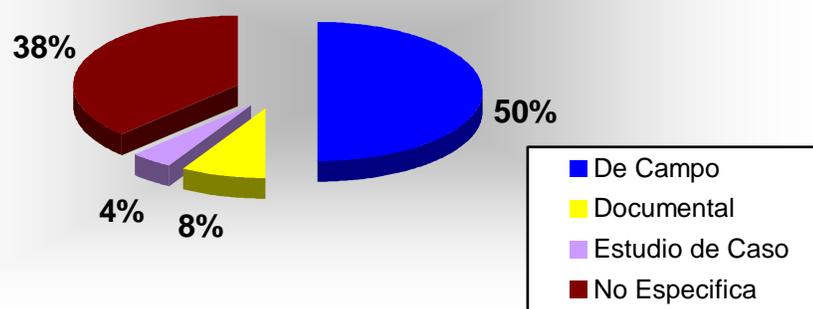


Tabla Nº 6

Distribución absoluta y porcentual de Trabajos de Grado por Tipo de Investigación

<i>Tipo de investigación</i>	<i>Absoluta</i>	<i>Porcentual %</i>
Descriptivo	11	46%
Exploratorio- Descriptivo	06	25%
Analítica	05	21%
No especifica	02	8 %
TOTAL	24	100%

De los 24 Trabajos de Grado descritos, once (11) de ellos poseen un nivel de investigación Descriptivo lo que corresponde al 46% del total, seguido por el nivel Exploratorio- Descriptivo con seis (06) trabajos representando el 25%; así mismo, el nivel Analítico con cinco (5) trabajos representando un 21%; mientras que dos (2) trabajos no especifican el tipo de investigación, representando un 8%.

Como puede observarse, existe una alta producción de trabajos de grado, ubicados en el nivel Descriptivo, lo que representa el 46% de las investigaciones realizadas en la línea gerencia administración del turismo perteneciente a la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.

Gráfico 6

Trabajos de Grado por Tipo de Investigación

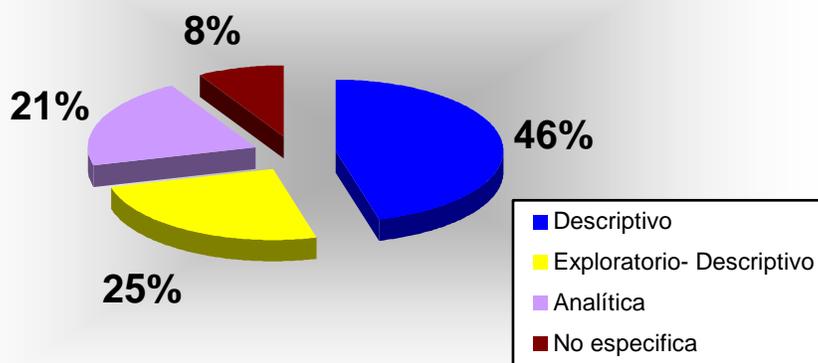


Tabla N° 7
Distribución absoluta y porcentual de los Trabajos de Grado por
Enfoque Metodológico

<i>Enfoque Metodológico</i>	<i>Absoluta</i>	<i>Porcentual %</i>
Cualitativo	05	21%
Cuantitativo	01	4%
Cualitativo-Cuantitativo	02	8%
No especifica	16	67%
TOTAL	24	100%

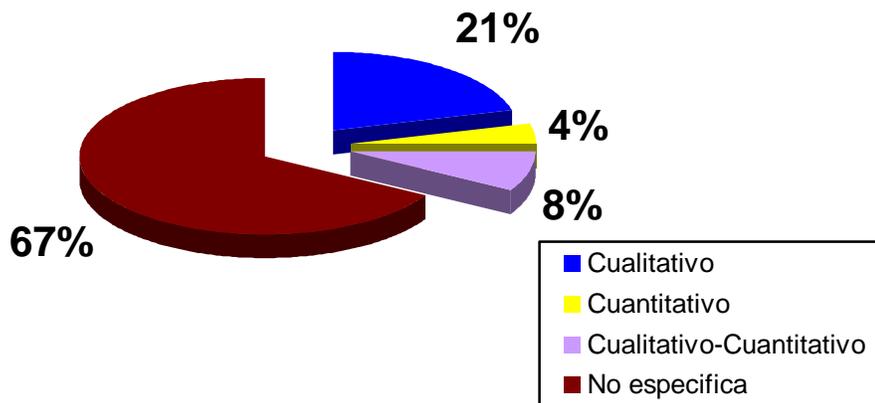
De los 24 Trabajos de Grado de Licenciatura que conforman la Línea de investigación Gerencia y Administración del Turismo, se pudo constatar que han sido estudiado, (16) trabajos que no definen el tipo de enfoque metodológico aplicado para la orientación de la investigación, lo que corresponde al 67% del total; así mismo, se ubicaron cinco (5) trabajos enmarcados bajo el enfoque cualitativo, lo que representa un 21%; seguido del cuantitativo con un (1) trabajo representando el 4%, existen dos (2) trabajos orientados bajo el enfoque cualitativo- cuantitativo con un 8% del total.

De lo anterior, se puede concluir que la mayoría de los trabajos de grado no establecen el tipo de enfoque utilizado en el desarrollo del mismo; por lo que se puede afirmar que el enfoque cualitativo (21%) ha sido el aplicado en mayor proporción que el cuantitativo (4%). Sin embargo considerando que el paradigma de investigación que ha predominado en las universidades ha sido el cuantitativo (Silva, N: 2003), Y con base a otros estudios realizados en esta materia y que han sido referido como

antecedentes de la investigación, se puede indicar que esos 16 trabajos de grado que no especifican el tipo de investigación pueden estar en su mayoría enmarcados en el enfoque positivista o cuantitativo.

Gráfico 7

Trabajos de Grado por Enfoque Metodológico



4.3. Autores y teorías consultados en la elaboración de los trabajos de grado

En el desarrollo de la investigación, se pudo constatar que los Trabajos de Grado de la carrera de Licenciatura en Turismo en la Línea Gerencia y Administración del Turismo, hacen referencia, de acuerdo al componente teórico, a ciertos autores que a continuación se señalan:

◆ Autores que sustentan la **Teoría Administrativa**

Acerenza (1998): Administración del Turismo

Arias (1999): Administración; administración del recurso humano

Balán (1996): Administración

French Y Wendell (1986): Administración de personal

Guth Alfredo (1994): Reclutamiento y selección de personal

Cheavenato (1991; 2001): Fases del proceso administrativo, Administración de recursos humanos, reclutamiento de personal

Chruden Sherman (1996): Administración de personal

Pinto (2000): Estrategias de capacitación empresarial

Stonner y Freeman (1996): Administración

Silicio (1999): Capacitación y desarrollo de personal

Wendell (1996): Capacitación de recursos humanos

- ◆ Autores que sustentan la **Teoría sobre Organización Municipal**

Boullón (1990): Los municipios turísticos

Ley Orgánica del régimen municipal (1989): Los municipios

Ordenanza de turismo (1997): Concejo del Municipio Gómez

- ◆ Autores que sustentan la **Teoría Gerencial y de Planeación**

Sallenave Jean (1993): Gerencia y planeación estratégica

Serna Humberto (1994): Planeación y gestión estratégica

Kelly, J. y otros (1993): Gerencia municipal

Kart Albert (1998): Gerencia de servicios

- ◆ Autores que sustentan la **Teoría de sistema turístico o componentes del turismo**

Barrios, Francisco (1995): Transporte terrestre

Cárdenas (1986): Comercialización del turismo

Cárdenas, F. (1997): Sistema de transporte y accesibilidad

De la Torre (1998): Agencias de viajes y transporte

Güell, Fernández (1987): El turismo como negocio, el turismo como sistema funcional

Holloway, J. (1997): El negocio del turismo

Ramírez, B. (1981): Transporte aéreo servicios

Reuter (2003): Asociación internacional de transporte aéreo

Jiménez y Molina (1990; 1991): La superestructura

◆ Autores que sustentan la **Teoría de Calidad del servicio**

Berry, Thomas (1992): Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total

Albrecht Kart (1992): La revolución del servicio, la excelencia del servicio

Cárdenas, F. (1997): Participación del hombre en la prestación de los diferentes servicios turísticos, calidad del servicio

De Abreu (2002): Modelos de desarrollo

Evan y w. (2000): Definición de Normas COVENIN

FONDONORMA (1998): Directrices para la gestión y aseguramiento de la calidad

Ginebra (1991): Dirección de servicios

Horovitz, J. (1992): Calidad del servicio

Müller (1996): Problemática de la calidad de servicios.

Müller (1996): Modelo de empresas de alta calidad para el siglo XXI características de una organización

Kelly, J. (1996): Calidad del servicio

Ley Orgánica de Turismo Art. 74 (1992): Definición de prestadores de servicios

Legant (1999): La calidad en la actitud de los empleados

◆ Autores que sustentan la **Teoría de Organización**

Arias Fernando (1999): La organización

Gómez (1994): La organización

Hall (1996): Organización. Importancia de los modelos de desarrollo

◆ Autores que sustentan la **Teoría de Gestión**

Brown, A. (1992): Gestión de atención al cliente

Cotte, D. (1991): Servicio centrado en el cliente

Pérez, J. (1996): Gestión y habilidades directivas

CUADRO Nº 2
UNIDAD DE ESTUDIO INVESTIGADA EN LOS TRABAJOS DE GRADO

Nº	TITULO DEL TRABAJO DE GRADO	UNIDAD DE ESTUDIO
1	Caracterización del servicio que prestan las empresas de transporte turístico en la Isla de Margarita año 1990- 1991.	Empresas de transporte turístico
2	Sistema de recursos humanos del Hotel Stauffer Margarita. Análisis de Competitividad. Municipio Mariño.	Hotel Stauffer Margarita
3	Propuestas de acciones dirigidas a promover la capacitación y sensibilización turística para el área de servicios de alimentos y bebidas en el Municipio Puerto Cabello. Estado Carabobo.	Área de servicios de alimentos y bebidas en el Municipio Puerto Cabello.
4	Propuesta de acciones para mejorar la calidad de los servicios del Hotel Kamarata. Municipio Mariño.	Hotel Kamarata
5	Propuesta de acciones para mejorar los servicios ofrecidos en el Complejo Turístico Margarita LagunaMar. Municipio Mariño.	Complejo Turístico Margarita LagunaMar.
6	Diagnostico de la situación actual de los recursos humanos, de la policía turística armada del Estado Nueva Esparta (visión administrativa)	Policía Turística Armada del Estado Nueva Esparta

7	Propuesta de una estructura organizativa y el ordenamiento jurídico de carácter turístico para la Alcaldía del Municipio Gómez.	Alcaldía del Municipio Gómez
8	Propuesta de estrategia a nivel operativo para mejorar la calidad del servicio de la Línea Turística Aerotuy. Municipio Díaz.	Línea Turística Aerotuy
9	Aplicación del modelo de estrategias de servicios (Dennis Walter) en los departamentos de atención al cliente y ventas de la empresa consolidada de ferry C.A (Conferry).Estado Nueva Esparta.	Departamentos de atención al cliente y ventas de la empresa consolidada de ferry C.A (Conferry).

Continúa...

Continuación...

10	Opinión del sector empleador sobre las debilidades del pasante técnico en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.	Empresas del sector empleador turístico
11	Formación y Capacitación del personal adscrito a las Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta.	Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta
12	Diagnóstico Organizacional a la Empresa Parque el Agua. C.A, a fin de formular un manual de normas y procedimientos administrativos. Municipio Antolin del Campo.	Parque el Agua
13	Manual de lineamientos, normas y procedimientos con criterios de calidad para las Empresas de <i>Jeep Tour</i> del Estado Nueva Esparta.	Empresas de <i>Jeep Tour</i>
14	Necesidad de capacitación y adiestramiento del recurso humano, para el prestador del servicio de transporte turístico en el Estado Nueva Esparta.	Transporte turístico
15	Programa de capacitación dirigido al recurso humano que labora en las empresas de restaurantes, ubicadas en el Boulevard de Playa el Agua, Municipio Antolín del Campo.	Empresas de restaurantes

16	Gestión de procesos administrativos dirigidos a la calidad de los servicios Turísticos. Caso: Unidad de Fomento y Consolidación de Empresas de CORMETUR. Estado Mérida.	Unidad de Fomento y Consolidación de Empresas de CORMETUR
17	Análisis del servicio ofrecido por el Hotel Hesperia .Isla de Margarita en función de Continúa...; eclamos de los huéspedes.	Hotel Hesperia
18	Propuesta orientada a una nueva perspectiva de gestión administrativa del sistema teleférico de Mérida Estado Mérida.	Continúa... Teleférico de Mérida
19	Calidad en la prestación del servicio. Caso. Línea Aeropostal Alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional del Caribe General en Jefe Santiago Mariño, Isla de Margarita.	Línea Aeropostal Alas de Venezuela
20	Manual de procedimientos administrativos de la Cámara de Turismo del Estado Nueva Esparta.	Cámara de Turismo del Estado Nueva Esparta
21	Modelo de gestión de calidad basado en las normas COVENIN- ISO 9001 en la agencia de viajes y turismo ATERNUM Viajes c.a. Porlamar.	Agencia de viajes y turismo ATERNUM Viajes c.a
22	Lineamientos para restaurar el departamento de tráfico aéreo de la Aerolínea Aeropostal Alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño. Isla de	Aerolínea Aeropostal Alas de Venezuela

	Margarita. Estado Nueva Esparta.	
23	El instituto Autónomo Municipal de Turismo como ente gestor de la actividad turística en el Municipio Libertador del Estado Mérida.	Instituto Autónomo Municipal de Turismo Municipio Libertador Estado Mérida
24	Proceso de control de los guías prestadores de servicios turísticos. Caso de estudio: Unidad de Fiscalización y Control de la gerencia de servicios turísticos. Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta	Unidad de Fiscalización y Control de la gerencia de servicios turísticos de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta

Tabla 8

Distribución absoluta y porcentual de las unidad de estudio de los Trabajos de Grado

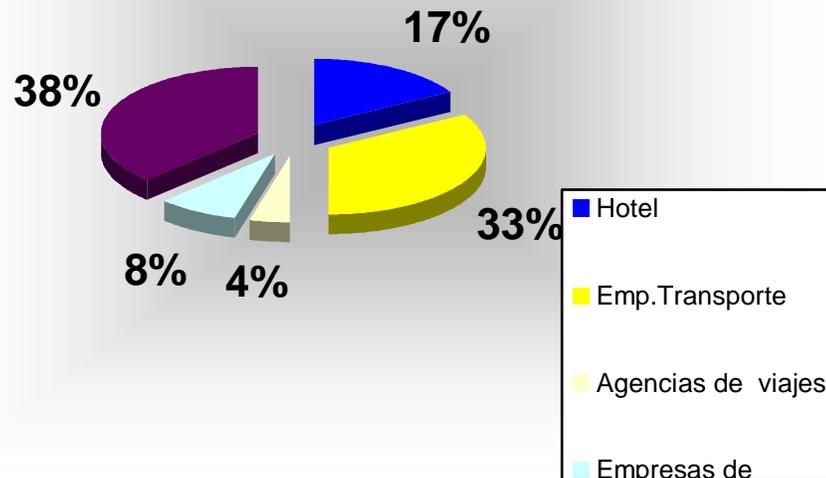
<i>Unidad de Estudio</i>	<i>Absoluta</i>	<i>Porcentual</i>
Hotel	4	17%
Empresa de transporte	8	33%
Agencia de viajes	1	4%
Empresas de Alimentos y Bebidas	2	8%
Organismos públicos	9	38%
Total	24	100%

De los (24) trabajos de grado de licenciatura que conforman la línea de investigación Gerencia y Administración del Turismo, el 38% tiene como unidad de estudio los organismos públicos que tienen relación directa o indirecta con la actividad turística en el país, seguida por los servicios que

prestan las empresas de transporte turístico con el 33%, así como también por red de hoteles que conforman la oferta turística 17%; del total de las investigaciones, también se encuentran trabajos que tienen como unidad de estudio las empresas de alimentos y bebidas con un 8%, seguido por las agencias de viajes con el 4%; todos ellos componentes del sistema turístico.

Gráfico 8

**Unidad de estudio de los
Trabajos de Grado**



4.5. Enfoques metodológicos que han orientado los trabajos de grado

Antes de precisar acerca de los enfoques metodológicos que han orientado los trabajos de grado, es conveniente destacar algunos aspectos importantes que conceptualizan y caracterizan sobre las investigaciones y la manera de llevarlas a cabo.

Para Gutiérrez (1996), con el surgimiento de las ciencias sociales se presenta la primera polémica entre dos corrientes filosóficas: el positivismo y la corriente hermenéutica; la primera niega la autonomía de estas nuevas ciencias, y la segunda la afirma.

Para el positivismo, para que un conocimiento fuese considerado como conocimiento científico, debía acomodarse al paradigma de las llamadas ciencias naturales, el cuál estaba caracterizado por Unidad de método (el modelo físico – matemático) y homogeneidad doctrinal. Para los positivistas la cientificidad de las ciencias sociales está dada por la capacidad de las mismas para ajustarse al paradigma de las ciencias naturales.

Para el movimiento hermenéutico, el método propio de las ciencias sociales debe ser el método de la comprensión y no el de la explicación propuesto por el positivismo. El método de la comprensión, busca entender o interpretar el sentido y el significado de los actos humanos. Las ciencias del espíritu pretenden comprender hechos particulares, mientras que las ciencias naturales tratan de formular leyes generales.

Los enfoques cualitativos y cuantitativos son perspectivas opuestas, irreconciliables y que no deben mezclarse.

El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico, es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudios mediante muestras representativas.

Por su parte, el enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo, es expansivo y por lo común no busca generar preguntas de investigación de antemano, ni probar hipótesis preconcebidas, sino que éstas surgen durante el desarrollo del estudio; su método de análisis interpretativo, contextual y etnográfico.

De acuerdo a la revisión bibliográfica, toda investigación realiza la recopilación de la información necesaria para el desarrollo de la misma, mediante la aplicación de una serie de técnicas e instrumentos, los cuales son seleccionados partiendo del enfoque metodológico que orienta la investigación.

A continuación se presenta un cuadro contentivo del tipo de investigación, diseño y enfoques que han orientado los trabajos de grado en estudio.

CUADRO Nº 3
ENFOQUES METODOLÓGICOS

Nº	TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	ENFOQUE
1	Caracterización del servicio que prestan las empresas de transporte turístico en la Isla de Margarita año 1990-1991.	Exploratorio- Descriptivo	No específica	No específica
2	Sistema de recursos humanos del hotel Stauffer Margarita. Análisis de competitividad. Municipio Mariño.	No especifica	No específica	No específica
3	Propuesta de acción dirigida a promover la capacitación y sensibilización turística para el área de servicios de alimentos y bebidas en el municipio de Puerto Cabello Estado Carabobo.	Descriptiva	No específica	Cualitativo- Cuantitativ o
4	Propuesta de acciones para mejorar la calidad de los servicios del Hotel Kamarata. Municipio Mariño	Exploratorio- Descriptivo	Documental	Cualitativo
5	Propuesta de acciones para mejorar los servicios ofrecidos en el complejo turístico Margarita LagunaMar. Municipio Mariño.	Exploratorio_ descriptivo	De campo	No específica

Continuación...

6	Diagnostico de la situación actual de los recursos humanos, de la policía turística armada del Estado Nueva Esparta.	Exploratorio – Descriptivo	No específica	Cuantitativo
7	Propuesta de una estructura organizativa y el ordenamiento jurídico de carácter turístico para la Alcaldía del Municipio Gómez.	Descriptiva	No específica	Cualitativo
8	Propuesta de estrategia a nivel operativo para mejorar la calidad del servicio de la Línea Turística Aerotuy. Municipio Díaz.	Descriptivo	Estudio de caso	No específica
9	Aplicación del modelo de estrategias de servicios (Dennis Walter) en los departamentos de atención al cliente y ventas de la empresa consolidada e de ferry C.A (Conferry). Estado Nueva Esparta.	Descriptivo	De campo	No específica
10	Opinión del Sector Empleador sobre las fortalezas y debilidades, del pasante en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.	Descriptivo	De Campo	No específica

Continúa...

Continuación...

11	Formación y Capacitación del personal adscrito a las Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta	Analítica	No específica	No específica
12	Diagnóstico Organizacional a la Empresa Parque el Agua. C.A, a fin de formular un manual de normas y procedimientos administrativos. Municipio Antolín del Campo.	Descriptivo	De campo	No específica
13	Manual de lineamientos, normas y procedimientos con criterios de calidad para las Empresas de Jeep Tour del Estado Nueva Esparta.	Exploratorio – Descriptivo	De campo	No específica
14	Necesidad de capacitación y adiestramiento del recurso humano, para el prestador del servicio de transporte turístico en el Estado Nueva Esparta	Descriptivo	De campo	No específica
15	Programa de capacitación dirigido al recurso humano que labora en las empresas de restaurantes, ubicadas en el boulevard de playa el agua, Municipio Antolin del Campo.	Exploratorio – Descriptivo	De campo	No específica

Continúa...

Continuación...

16	Gestión de procesos administrativos dirigidos a la calidad de los servicios Turísticos. Caso: Unidad de Fomento y Consolidación de Empresas de CORMETUR. Estado Mérida.	Analítica	De campo	Cualitativo
17	Análisis del servicio ofrecido por el Hotel Hesperia .Isla de Margarita en función de las quejas y reclamos de los huéspedes.	No especifica	No específica	No específica
18	Propuesta orientada a una nueva perspectiva de gestión administrativa del sistema teleférico de Mérida Estado Mérida	Descriptivo	Documental	No específica
19	Calidad en la prestación del servicio. Caso. Línea Aeropostal Alas de Venezuela estación Aeropuerto Internacional del Caribe General en Jefe Santiago Mariño, Isla de Margarita.	Analítica	Campo	Cualitativo Cuantitativo
20	Manual de procedimientos administrativos de la Cámara de Turismo del Estado Nueva Esparta.	No especifica	No específica	No específica
21	Modelo de gestión de calidad basado en las normas COVENIN- ISO 9001 en la agencia de	Descriptivo	No específica	Cualitativo

Continúa...

Continuación...

	ATERNUM Viajes c.a.			
22	Lineamientos para restaurar el departamento de tráfico aéreo de la Aerolínea Aeropostal Alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño. Isla de Margarita. Estado Nueva Esparta.	Descriptivo	De campo	No específica
23	El Instituto Autónomo Municipal de Turismo como ente gestor de la actividad turística en el municipio Libertador del Estado Mérida.	Descriptivo	De campo	No específica
24	Proceso de control de las guías prestadoras de servicios turísticos. Caso de estudio: Unidad de Fiscalización y Control de la gerencia de servicios turísticos. Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta	Analítica	Campo	No específica

En líneas generales, se detecta que los trabajos de grado realizados son en su mayoría de tipo descriptivo (46%), el diseño de investigación es de campo (50%) y un 67 % no define el tipo de enfoque metodológico aplicado

para la orientación de la investigación, aunque previamente la información de la tabla 7 se hace un análisis al respecto.

4.6. Técnicas, fuentes e instrumentos de recolección de información utilizados para la elaboración de los trabajos de grado

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación. Se pueden mencionar como técnicas de recolección de información la observación, la encuesta, la entrevista, la revisión bibliográfica y sesiones en profundidad. (Hurtado, 2.000).

Los instrumentos varían según la técnica que se aplica durante la investigación. En general, los instrumentos constituyen la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información.

En su mayoría, los veinticuatro (24) trabajos de grado revisados aplican las fuentes de información tanto secundaria y primaria. A continuación se presenta un cuadro contentivo de las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información de los trabajos de grado en estudio.

CUADRO Nº 4
FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Nº	TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO	FUENTES	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
1	Caracterización del servicio que prestan las empresas de transporte turístico en la Isla de Margarita año 1990- 1991.	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Observación directa Entrevista no estructurada	Fichas. Guía de observación Guía de entrevistas
2	Sistema de recursos humanos del hotel Stauffer Margarita. Análisis de competitividad. Municipio Mariño.	Primarias Secundarias	Entrevistas estructuradas/ estructuradas Revisión bibliográfica Observación directa	Guía de entrevistas Fichas Guía de observación
3	Propuesta de acción dirigida a promover la capacitación y sensibilización turística para el área de servicios de alimentos y bebidas en el municipio de puerto cabello. Estado Carabobo.	Primarias Secundarias	Entrevistas no estructuradas Revisión bibliográfica Observación directa	Guía de entrevistas Fichas Guía de observación
4	Propuesta de acciones para mejorar la calidad de los servicios del Hotel	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Observación directa	Fichas Guía de

	Kamarata. Municipio Mariño.		Encuesta	observación Cuestionario
5	Propuesta de acciones para mejorar los servicios ofrecidos en el Complejo Turístico Margarita LagunaMar. Continuación... 1.	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Observación directa	Fichas Guía de observación
6	Diagnostico de la situación actual de los recursos humanos, de la policía turística armada del Estado Nueva Esparta. (Visión administrativa).	Primarias	Observación directa Entrevistas no estructuradas Encuestas	Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionarios
7	Propuesta de una estructura organizativa y el ordenamiento jurídico de carácter turístico para la Alcaldía del Municipio Gómez.	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Entrevistas no estructurada Encuesta	Fichas Guía de entrevista Cuestionario
8	Propuesta de estrategia a nivel operativo para mejorar la calidad del servicio de la Línea Turística Aerotuy. Municipio Díaz.	Primarias Secundarias	Observación directa Entrevistas Revisión bibliografica Encuesta.	Guía de observación Guía de entrevistas Fichas Cuestionarios
9	Aplicación del modelo de estrategias de servicios (Dennis Walter) en los	Primarias	Encuesta Entrevistas	Cuestionario Guía de entrevistas

	departamentos de atención al cliente y ventas de la empresa consolidada e de ferry C.A (Conferry).			
10	Opinión del sector empleador sobre las fortalezas y debilidades, del pasante en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Encuesta Entrevista no estructurada	Fichas Cuestionario Guía de entrevistas
11	Formación y Capacitación del personal adscrito a las Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta. Continuación...	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Observación directa Entrevistas	Fichas Guía de observación Guía de entrevistas Continúa...
12	Diagnóstico Organizacional a la Empresa Parque el Agua. C.A, a fin de formular un manual de normas y procedimientos administrativos. Municipio Antolín del Campo.	Primarias	Observación directa Revisión bibliográfica	Guía de observación Fichas
13	Manual de lineamientos, normas y procedimientos con criterios de calidad para las Empresas de Jeep Tour del Estado Nueva Esparta.	Primarias	Encuesta Observación directa	Cuestionario Guía de observación

14	Necesidad de capacitación y adiestramiento del recurso humano, para el prestador del servicio de transporte turístico en el Estado Nueva Esparta.	Secundarias	Observación participante Entrevista directa no estructurada Encuesta	Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionario
15	Programa de capacitación dirigido al recurso humano que labora en las empresas de restaurantes, ubicadas en el boulevard de playa el agua, Municipio Antolín del Campo.	Primarias Secundarias	Observación participante Entrevistas Encuestas Revisión bibliográfica	Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionarios Fichas
16	Gestión de procesos administrativos dirigidos a la calidad de los servicios Turísticos. Caso: Unidad de Fomento y Consolidación de Empresas de CORMETUR. Estado Mérida.	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Entrevista semi estructurada Observación no participante Encuesta	Fichas Guía de entrevistas Guía de observación Cuestionario
Continuación...				
17	Análisis del servicio ofrecido por el Hotel Hesperia Isla de Margarita en función de las quejas y reclamos de los huéspedes.	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Entrevistas no estructuradas Observación directa	Ficha Continúa... Guía de entrevistas Guía de observación

18	Propuesta orientada a una nueva perspectiva de gestión administrativa del sistema teleférico de Mérida. Estado Mérida.	Primarias Secundarias	Observación directa Entrevista no estructurada Encuestas Revisión bibliográfica	Guía de observación Guía de entrevistas Cuestionario Fichas
19	Calidad en la prestación del servicio. Caso. Línea Aeropostal alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional del Caribe General en Jefe Santiago Mariño. Isla de Margarita.	Primarias Secundarias	Observación directa Revisión bibliográfica Encuesta	Guía de observación Fichas Cuestionario
20	Manual de procedimientos administrativos de la Cámara de Turismo del Estado Nueva Esparta	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Observación directa participante Entrevistas no estructuradas	Fichas Guía de observación Guía de entrevistas
21	Modelo de gestión de calidad basado en las normas COVENIN- ISO 9001 en la agencia de ATERNUM Viajes c.a.	Primarias Secundarias	Revisión bibliográfica Entrevistas no estructuradas	Fichas Guía de entrevistas
22	Lineamientos para restaurar el departamento de tráfico aéreo de la Aerolínea Aeropostal Alas de	Primarias Secundarias	Observación directa Entrevista no	Guía de observación Continúa... Guía de entrevistas

Continuación...

	Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño. Isla de Margarita. Estado Nueva Esparta.		estructurada Encuesta Revisión bibliográfica	Cuestionario Fichas
23	El instituto Autónomo Municipal de Turismo como ente gestor de la actividad turística en el Municipio Libertador del Estado Mérida.	Primarias Secundarias	Observación directa Entrevista no estructurada	Guía de observación Guía de entrevistas
24	Proceso de control de las guías prestadoras de servicios turísticos. Caso de estudio: Unidad de Fiscalización y Control de la gerencia de servicios turísticos. Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta.	Primarias Secundarias	Observación no participante Entrevistas semi-estructuradas Revisión bibliográfica	Guía de observación Guía de entrevistas Fichas

En síntesis, se puede indicar que en los trabajos de grado objeto de estudio, se hace uso de técnicas de recolección en armonía tanto con las fuentes primarias como secundarias; en este sentido se observa la combinación de técnicas de información propias de los diseños tanto de campo como documentales.

Lo anterior tiene como fundamento una postura metodológica referida a la complementariedad que existe entre ambos enfoques de investigación, cualitativo y cuantitativo, con sus respectivas fuentes, técnicas e instrumentos. Al respecto, Martínez (2003) indica que el método de la triangulación es una herramienta heurística de gran eficacia que consiste en determinar ciertas intercepciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista del mismo fenómeno.

A continuación se presenta un cuadro contentivo de los principales aportes de los trabajos de grado, dichos aportes fueron tomado de las principales recomendaciones que presenta cada uno de ellos.

CUADRO Nº 5

4.7. Aportes de los trabajos de grado del licenciado en turismo

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO	APORTES DE LOS TRABAJOS DE GRADO
1.-Caracterización del servicio que prestan las empresas de transporte turístico en la Isla de Margarita. Año 1990-1991.	La Corporación de Turismo de Venezuela, debe crear y formular políticas generales sobre el transporte en la Isla de Margarita, debe asumir la inspección y regulación de las empresas dedicadas al servicio de transporte turístico.
2.- Sistemas de recursos humanos del hotel Stauffer Margarita. Análisis de Competitividad. Municipio Mariño.	El hotel debe implementar programas de inducción y evaluación de personal, orientadas a mejorar la calidad del personal que elabora en dicha empresa.
3.- Propuesta de acciones dirigidas a promover la capacitación y sensibilización turística, para el área de servicios de alimentos y bebidas en el Municipio de Puerto Cabello. Estado Carabobo	Promover acciones dirigidas a la capacitación y sensibilización turística de los recursos humanos para el área de alimentos y bebidas en virtud de alcanzar y mejorar la prestación del servicio.

4.- Propuesta de acciones para mejorar la calidad de los servicios del Hotel Kamarata. Municipio Mariño.	Planificar y programar actividades de entrenamiento al personal y de recreación a los huéspedes.
5.- Propuesta de acciones para mejorar los servicios ofrecidos en el Complejo Turístico Margarita Laguna Mar. Municipio Mariño.	Establecer sistemas de información interna de la gerencia de información hacia el personal. Ejecutar medidas de supervisión con el fin de garantizar los servicios ofrecidos por la empresa en la promoción.
6.- Diagnóstico de la situación actual de los recursos humanos, de la policía turística armada del Estado Nueva Esparta. (Visión administrativa).	Definir claramente las funciones, responsabilidades y características del cargo del policía, lo cual permitirá reclutar al personal idóneo dirigido a la búsqueda del policía integral.
7. –Propuesta de una estructura organizativa y el ordenamiento jurídico de carácter turístico para la Alcaldía del Municipio Gómez.	La participación de organismos vinculados al sector turismo, para el logro exitoso de la actividad turística en el municipio Gómez.
8. Propuesta de estrategia a nivel operativo para mejorar la calidad del servicio de la Línea Turística Aerotuy. Municipio Díaz	Implementar cursos de adiestramiento especializado para el personal a nivel operativo.
9.- Aplicación del modelo de estrategias de servicios (Dennis Walter) en los departamentos de atención al cliente y ventas de la empresa consolidada e de ferry C.A (Conferry)	No posee conclusiones, ni recomendaciones, pero incluye una propuesta de acciones para la orientación de prestación del servicio de la empresa Conferry hacia el cliente. Esta propuesta está

	conformada por tácticas, responsabilidades, recursos y tiempo.
10.- Opinión del Sector Empleador sobre las fortalezas y debilidades, del pasante en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta	Tomar conciencia por parte del sector empleador, del rol que desempeña en el proceso de formación de futuros egresados y participar activamente en el proceso.
11.- Formación y Capacitación del personal adscrito a las Unidades de Turismo Municipales del Estado Nueva Esparta	Crear cambios organizativos que permitan al personal desarrollar al máximo sus capacidades, así como también ampliar los conocimientos en el área jurídica.
12.- Diagnóstico Organizacional a la Empresa Parque el Agua. C.A, a fin de formular un manual de normas y procedimientos administrativos. Municipio Antolín del Campo.	Diseñar y formular manuales administrativos operativos de calidad para toda la organización
13.-Manual de lineamientos, normas y procedimientos con criterios de calidad para las Empresas de Jeep Tour del Estado Nueva Esparta	Establecer y llevar a cabo programas de vigilancia y control para que las organizaciones de este tipo trabajen apegadas a las normativas legales existentes.
14.-Necesidad de capacitación y adiestramiento del recurso humano, para el prestador del servicio de transporte turístico en el Estado	Elaborar programas de capacitación, tomando en consideración los niveles jerárquicos, buscar asesoría con organismos competentes.

Nueva Esparta	
15. Programa de capacitación dirigido al recurso humano que labora en las empresas de restaurantes, ubicadas en el boulevard de playa el agua, Municipio Antolín del Campo.	Mejorar la estructura organizativa a partir de la elaboración de manuales de cargos, donde se definan perfiles y funciones para cada cargo.
16.- Gestión de procesos administrativos dirigidos a la calidad de los servicios Turísticos. Caso: Unidad de Fomento y Consolidación de Empresas de CORMETUR. Estado Mérida	Culminar la creación del programa de calidad de los servicios turísticos. Seleccionar al personal capacitado acorde a las necesidades del cargo dado por requerimiento de la unidad
17.- Análisis del servicio ofrecido por el Hotel Hesperia .Isla de Margarita en función de las quejas y reclamos de los huéspedes.	Implementar un sistema exclusivo que permita evaluar y analizar, las quejas y reclamos de los huéspedes para solucionarlos de forma rápida y eficiente.
18.- Propuesta orientada a una nueva perspectiva de gestión administrativa del sistema teleférico de Mérida Estado Mérida.	La implementación de la propuesta formulada, con el fin de mejorar la gestión administrativa del sistema teleférico del estado.
19.- Calidad en la prestación del servicio. Caso. Línea Aeropostal alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional del Caribe General en Jefe Santiago Mariño,	Cumplir con los indicadores de una empresa del siglo XXI, para optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Isla de Margarita Continuación...	
20.- Manual de procedimientos administrativos de la Cámara de Turismo de Estado Nueva Esparta.	Revisar continuamente el contenido de los manuales administrativos, con el objeto de mantenerlo actualizado, distribuirlo a todo el personal involucrado.
21.- Modelo de gestión de calidad basado en las normas COVENIN-ISO 9001 en la Agencia de viajes y turismo ATERNUM Viajes c.a. Porlamar. Municipio Mariño Estado Nueva Esparta	No posee recomendaciones
22.-Lineamientos para restaurar el departamento de tráfico aéreo de la Aerolínea Aeropostal Alas de Venezuela. Estación Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño. Isla de Margarita. Estado Nueva Esparta	Actualización del manual de gestión de aeropuertos con el fin de implementar criterios de calidad para el surgimiento de la organización.
23.- El instituto Autónomo Municipal de Turismo como ente gestor de la actividad turístico en el municipio Libertador del Estado Mérida.	Hacer valer los derechos turísticos que han sido establecidos mediante leyes nacionales, regionales y municipales, que aseguren el bienestar y <i>confort</i> del visitante y del residente que habita o transita por el municipio, esto se lograría mediante la incorporación de una nueva ordenanza municipal, como elemento jurídico que gestione y regule la

	actividad turística.
24.- Proceso de control de las guías prestadoras de servicios turísticos. Caso de estudio: Unidad de Fiscalización y Control de la gerencia de servicios turísticos. Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta	Fortalecer el proceso de fiscalización y control de los servicios turísticos.

Los trabajos de grado en su mayoría ofrecen recomendaciones orientadas a mejorar u optimizar la calidad de la unidad de estudio. De 24 trabajos de grado trece (13) de ellos formulan una propuesta, bien sea a través de lineamientos generales o de acciones puntuales, dichas propuestas sirven como base para establecer posibles soluciones a los problemas investigados en las empresas u organismos públicos que prestan sus servicios a la actividad turística.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPITULO V

Conclusiones

Finalizada la revisión documental de los Trabajos de Grado en estudio, pertenecientes a la línea de investigación gerencia y administración del turismo, seleccionada para el estudio, se puede señalar que:

- ◆ El inventario de los Trabajos de Grado realizado permite conocer que existen veinticuatro (24) investigaciones desarrolladas en la línea Gerencia y Administración del Turismo, pertenecientes a la carrera de Licenciatura en Turismo de la Escuela de Hotelería y Turismo de la universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.
- ◆ En la Escuela de Hotelería y Turismo de la UDONE se han realizado trabajos en la línea gerencia y administración de la Licenciatura en Turismo, durante el periodo en estudio, que en su mayoría sólo alcanzan el nivel descriptivo.
- ◆ Los Trabajos de Grado descritos, tomando en cuenta la modalidad investigación y pasantía ambas poseen igual porcentaje 50%, en su selección y ejecución las cuales se escogen indistintivamente. Esto permite señalar que los temas investigados provienen tanto de iniciativa teórico- prácticas de situaciones a ser indagadas por la vía de la investigación como de la experiencia en el campo laboral.
- ◆ Los Trabajos de Grado de la Carrera de Licenciatura en Turismo en la línea Gerencia y Administración del Turismo, hacen referencia a

un componente teórico, siendo las teorías más estudiadas la calidad del servicio, seguida por la teoría administrativa y la teoría del sistema turístico o componentes del sistema turístico.

- ◆ De los 24 de Trabajo de Grado descritos, el 37.5% tiene como unidad de estudio los organismos públicos, seguido por los servicios que prestan las empresas de transporte turísticos con el 33%, lo cual significa la mayoría de ellos.
- ◆ Se pudo constatar que el 67% de los Trabajos de Grado objeto de estudio, no especifican el tipo de enfoque metodológico que los orienta, así mismo se encontró que el 21% de los trabajos se encuentran enmarcados bajo el enfoque cualitativo, seguido por el cuantitativo con un 4%, y un 8% que representan los trabajos orientados bajo los enfoque cuantitativo- cualitativo del total.
- ◆ Las técnicas de recolección de la información utilizadas en el desarrollo de los trabajos de grado han sido principalmente: revisión documental, observación directa participante y no participante, entrevistas, encuestas. Esto evidencia la utilización de técnicas de recolección de información tanto del diseño de campo como del documental.
- ◆ Trece (13) de los Trabajos de Grado en estudio formulan una propuesta, como conclusión de lo investigado a través de lineamientos generales o de acciones puntuales. Existe un Trabajo de Grado que no posee conclusiones ni recomendaciones, pero incluye una propuesta.

Recomendaciones

En función de los resultados y conclusiones que se obtuvieron con esta investigación, se recomienda las siguientes acciones:

- ◆ El Centro de Investigaciones Turísticas (CITUR) conjuntamente con la Dirección de la Escuela de Hotelería y Turismo, deben orientar y motivar a la realización de estudios como el presente a fin de mantener retroalimentada la producción investigativa turística, por cuanto ello permite conocer en que situación está y cuáles cambios deberían implementarse.
- ◆ Promover en los estudiantes la necesidad de afrontar o avanzar a otros niveles de investigación (analítica, explicativa), diferentes al nivel descriptivo, debido a que son necesarias para el entendimiento del hecho turístico.
- ◆ Implementar en la carrera de Licenciatura en Turismo la modalidad de cursos especiales de grado reglamentado en la Universidad de Oriente; a fin de contribuir con la producción científica en turismo.
- ◆ Motivar a los estudiantes a desarrollar investigaciones que contengan un componente teórico distinto al ya existente, con el fin de evitar repeticiones en las teorías ya utilizadas en otros trabajos. Para ello es necesario vincular la investigación con las teorías y paradigmas actuales en turismo.

- ◆ Incentivar a los estudiantes a escoger otras unidades de estudio diferentes a las ya estudiadas, ya que el sistema turístico es muy amplio, lo cual permite adentrarse en otras temáticas sobre este fenómeno multidisciplinario.

- ◆ Mejorar las fichas de recolección de información para que no se repitan los datos o información que en ella se registran. Por ejemplo: Enfoque metodológico.

- ◆ Incluir en las fichas, las técnicas de análisis utilizadas en cada uno de los trabajos de grado en estudio.

REFERENCIAS

- Acerenza, M. (1986). **Administración del turismo: Conceptualización y Organización** (2da Ed). México: Trillas
- Arias, F. (2006). **El proceso de Investigación: Introducción a la metodología científica.** (5ta Ed). Caracas: Episteme
- Arias, F. (1997). El proceso de Investigación: Guía para su elaboración (2da Ed). Caracas: Episteme
- Bullón, R. (1998). **Planificación del Espacio Turístico.** México: Trillas
- Briceño y Chacín, M. (1995). **Cómo generar líneas de investigación.** Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez
- Follari, R. (2001). **Aspectos teóricos y metodológicos, sobre la evaluación de la función investigación en las universidades.** Disponible en <http://www.coneau.edu.ar/Follari.PDF>. Consultado en enero de 2006
- Gutiérrez, P. (1996). **Metodología de las ciencias sociales.** Tomo I y II (2da Ed). México. Oxford.
- Hernández, S, Fernández, C y Batista, P. (2003). **Metodología de la investigación** (3era Ed) México: Mc Graw Hill

- Fernández, I. (2000). **Diccionario de Investigación Científica**, Caripe: Sypal
- Jafari, J. (1994). **La cientificación del turismo**. Revista estudio y perspectivas en turismo. España: Centro internacional de estudios turísticos
- Lira, M. (2004). **Producción científica del Centro de Investigaciones Turísticas de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta**. Trabajo de grado no publicado. Guatamare Universidad de Oriente
- Mata, A. (2004). **Elementos teóricos – metodológicos de los trabajos de grado producidos en el área Socio cultural, durante el periodo 1985-1998.en la Escuela de Hotelería y turismo de la Universidad de Oriente. Núcleo Nueva Esparta**. Trabajo de Grado: Mención publicación. Guatamare. Universidad de Oriente
- Martínez, M. (2002). **La nueva ciencia. Su desafío, lógica y método**. México: Trillas
- Méndez, C. (2002). **Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación**. Colombia: Mc Graw Hill
- Molina, S. (1991). **Conceptualización del Turismo**. México: Limusa
- Montemayor, H. y otros (2005). **Guía para la elaboración de una investigación documental**. México: Trillas

Organización Mundial del Turismo (1996). **Educando educadores en turismo**. Publicación. De la OMT en Educación Turística. España

Organización Mundial del Turismo (2001). **Apuntes de Metodología en Investigación en Turismo**. España: Autor

Rojas, F. (2003). **Aplicación de los trabajos de la Licenciatura en turismo en los organismos de la administración pública del Estado Nueva Esparta**. Trabajo de grado no publicado. Guatamare Universidad de Oriente

Sabino, C. (2002). **El proceso de Investigación**. (Edición actualizada) Caracas: Panapo

Sifontes, N. (2003). **Investigación y universidad**. Estudios venezolanos de comunicación. Caracas: centro Gumilla

Tamayo y Tamayo (2001). **Investigación Científica** (4ta ed) México: Trillas

Universidad Nacional Abierta (1987). **Técnicas de documentación e investigación I**. Caracas: Autor

Yurén, M. (1978). **Leyes, teorías y modelos** (2da Ed). México: Trillas

Nombre de archivo: Br. Francis Marcelina Millan Ugas
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título: UNIVERSIDAD DE ORIENTE
Asunto:
Autor: Renny
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 13/03/2008 11:18:00
Cambio número: 6
Guardado el: 13/03/2008 11:43:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 26 minutos
Impreso el: 13/03/2008 11:44:00
Última impresión completa
Número de páginas: 179
Número de palabras: 25.391 (aprox.)
Número de caracteres: 146.003 (aprox.)