



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO**

**GESTIÓN LOCAL EN LA PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL TURISMO EN EL
MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE. AÑO 2018. CASO: INSTITUTO
MUNICIPAL AUTÓNOMO DE TURISMO (IMATUR)**

Asesora:

Prof. Ana Salazar

Autora:

Br. Betzabeth C. Briceño F.
C.I 22.631.087

Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado presentado como requisito
parcial para optar al título de licenciada en Trabajo Social

Cumaná, febrero de 2018

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CURSO ESPECIAL DE GRADO

ACTA APROBATORIA

TITULO: GESTIÓN LOCAL EN LA PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL TURISMO
EN EL MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE. AÑO 2018. CASO: INSTITUTO
MUNICIPAL AUTÓNOMO DE TURISMO (IMATUR)

Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado presentado como requisito
parcial para optar al título de licenciada en Trabajo Social

Autora:

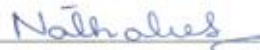
Briceño F; Betzabeth C.

Aprobado por:



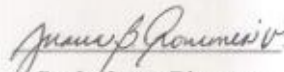
Profa. Ana Salazar.

Asesora Académica



Profa. Nathalie Sofillet

Jurado



Profa. Juana Rincones

Jurado

Cumaná, 27 de febrero de 2018

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
LISTA DE TABLA	vi
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
1.1 Planteamiento del Problema	4
1.2 Objetivo General.	12
1.2.1 Objetivos Específicos.	12
1.3 Justificación.....	12
CAPITULO II	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes de la investigación.....	14
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales	16
2.1.3. Antecedentes Locales	17
2.2 Bases Teóricas.....	19
2.2.1 Turismo: Una Perspectiva Compleja.....	19
2.2.2 Elementos Básicos del Turismo.....	20
2.2.3 Descentralización: Gestión Local.	22
2.2.4 Programas Sociales	25
2.2.5 Gestión local: Una Política para el Turismo.	25
2.3 Fundamentos Teóricos Metodológicos.	28
2.3.1. Modelo de Referentes Específicos.....	28
2.3.2. Elementos del Modelo de Referentes Específicos.....	29
2.4 Bases Legales.	31
2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999). .	31
2.4.2. Ley de Fomento del Turismo Sustentable como Actividad Comunitaria y Social (2014).....	35
2.4.2. Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencia del Poder Público. (2003).	36

2.4.3. Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (2012).	37
2.5 Operacionalización de Variables.....	38
2.6 Marco Institucional.....	41
CAPITULO III.....	46
MARCO METODOLÓGICO	46
3.1 Nivel de la Investigación.....	46
3.2 Diseño de la Investigación.....	47
3.3 Área de Estudio.....	47
3.4 Población, Muestra y Muestreo.....	47
3.5 Fuentes de Investigación.....	48
3.5.1 Fuentes Primarias:	48
3.5.2 Fuentes Secundarias:	48
3.6 Técnicas e instrumentos de Recolección de Información.....	48
3.8 Técnicas de Procesamiento y análisis de datos	50
3.9 Validez y confiabilidad.....	50
CAPÍTULO IV	52
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	52
4.1. Aspectos socio demográficos del Personal de IMATUR.....	52
4.2. Evaluación de Objetivos del IMATUR	55
4.3. Evaluación de Recursos Institucionales	58
4.3.1. Recursos Humanos	58
4.3.2 Recursos Materiales.....	61
4.3.3 Recursos Financieros.....	66
4.4 Evaluación del Funcionamiento del IMATUR.....	72
CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	92
HOJA DE METADATOS	101

DEDICATORIA

A **Dios**, por darme la fortaleza necesaria, guiar mis pasos y darme sabiduría para culminar mi trabajo de grado.

A **mi Madre, Carmen Rosa Flores Mendoza**, por ser mi inspiración, esto es para ti, porque sin tus consejos no estaría donde estoy ahora, TE QUIERO CON EL ALMA Y MAS ALLA. Tu para mí lo ERES TODO.

A **mi Tía, Roxana Flores Mendoza**, te dedico este trabajo porque estoy segura que en cualquier parte del cielo que te encuentres sé que estas guiando mis pasos, tú nunca me abandonas, fuiste, eres y siempre serás mi segunda Mamá.

A **mi Hermano, José Alejandro González**, por estar para mí en momentos de crisis, y aprender a escuchar. Por ti y para ti son muchos de los sacrificios hechos y los mejores momentos están por venir. Gracias por ser mi conciencia.

A **mí Misma**, porque a pesar de los obstáculos, hoy puedo decir que: ¡¡¡lo he logrado...!!!

BETZA

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas aquellas personas que desinteresadamente me brindaron su apoyo para culminar este trabajo y así poder subir un escalón más; muy especialmente:

A mi Madre, por ser mi apoyo incondicional en todo momento, por guiar mis pasos y acompañarte en los altos y bajos de esta larga travesía.

A Cesar Millán, un gran amigo, por ayudarme desinteresadamente en la culminación de este trabajo, realizando aportes importantes.

A mi Tía, Belkys Flores, por su colaboración y ayuda en los momentos de aprieto.

A mi Tío, José Gregorio, por su colaboración y apoyo en el final de mi trabajo de grado, muchísimas gracias por todo.

A la Profa. Iris Malaver, por su apoyo incondicional en los momentos más necesitados.

A la Comisión de Trabajo de Grado, encabezada por la **Profa. Nathalie Sotillet**, por su ayuda y colaboración para la culminación de mi trabajo de grado.

Al Personal del Instituto Municipal Autónomo del Turismo, por permitirme trabajar en su institución y acceder a la información y recolección de datos pertinentes para la investigación.

A todas aquellas personas que de una u otra manera, me brindaron su colaboración y apoyo.

BETZA

LISTA DE TABLA

TABLA N° 1: Distribución absoluta según la edad del personal del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	52
TABLA N° 3: Distribución absoluta del personal según su grado de instrucción, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	54
TABLA N° 4: Distribución absoluta según la opinión del personal con relación a la suficiencia de objetivos establecidos en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	56
TABLA N° 5: Distribución absoluta según la opinión del personal con relación al cumplimiento de objetivos en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	57
TABLA N° 6: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia de capacitación en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	58
TABLA N° 7: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la efectividad de la capacitación recibida en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	59
TABLA N° 8: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la suficiencia de trabajadores adscritos al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	60
TABLA N° 9: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre el uso de las TICS en la realización de actividades del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	62
TABLA N° 10: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de propagandas destinadas al fomento del turismo por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	63
TABLA N° 11: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre el uso de Redes Sociales para el fomento del turismo por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	65
TABLA N° 12: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia de lapsos en el cual reciben el presupuesto asignado en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	66
Tabla N° 13: Distribución absoluta según la opinión del personal acerca del alcance del presupuesto asignado al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018. ..	67
TABLA N° 14: Distribución absoluta según la opinión del personal acerca de la existencia de créditos adicionales en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	68

TABLA N° 15: Distribución absoluta según la opinión del personal en cuanto al destino de los recursos aginados por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	69
TABLA N° 16: Distribución absoluta acerca del responsable de la asignación de recursos al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	70
TABLA N° 17: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de asignación de recursos por otro organismo al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	71
TABLA N.° 18: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia del diseño de planes dentro del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	72
TABLA N° 19: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre las estrategias utilizadas para impulsar el turismo en temporadas altas por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	73
TABLA N° 20: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia de realización de supervisiones a las organizaciones turísticas por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	74
TABLA N° 21: Distribución absoluta según la de opinión del personal sobre la cantidad de supervisiones a las organizaciones turísticas por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	75
TABLA N° 22: Distribución absoluta según la opinión del personal de IMATUR sobre la calidad de servicios ofrecidos al turista por los prestadores de servicios, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	76
TABLA N° 23: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre los organismos con el que trabaja IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	77
TABLA N° 24: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre los medios de comunicación que se utilizan para fomentar el turismo en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	78
TABLA N° 25: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de proyectos sociales destinados al fomento del turismo por parte del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	79
TABLA N° 26: Distribución absoluta según la opinión del personal en relación con la ejecución de proyectos sociales destinados al fomento del turismo en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	80
TABLA N° 27: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de trabajadores extras en temporadas altas en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.	81

TABLA N° 28: Distribución absoluta de la contratación laboral que tiene el personal que labora en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018. 82

TABLA N° 29: Distribución absoluta del horario de trabajo cumplido por personal que labora en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018. 83



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

GESTIÓN LOCAL EN LA PROMOCIÓN Y FOMENTO DEL TURISMO EN EL
MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE. AÑO 2018. CASO: INSTITUTO
MUNICIPAL AUTÓNOMO DE TURISMO (IMATUR)

Autora:

Br. Betzabeth Briceño

Asesor:

Prof. Ana Salazar

Año: 2018

RESUMEN

El turismo es entendido como un sistema, que involucra a la sociedad y es de gran impacto para la dinámica de la ciudad, es por ello que la implementación y diseño de las políticas públicas son fundamentales para definir, desarrollar y promover un destino turístico a través de la gestión local. En este sentido, el presente trabajo de investigación tiene como propósito: Evaluar la gestión local en la promoción y fomento del turismo en el municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018. Caso: Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR). Como metodología se empleó un diseño de campo con nivel descriptivo, tomando como metodología la evaluación de programas sociales de Guillermo Briones: Modelo de Referentes Específicos (1991). La recolección de información se hizo a través de la entrevista estructurada, con una población de once (11) personas. En conclusión, las políticas públicas resultan adecuadas para incentivar el turismo, son de gran impacto de acuerdo con los objetivos de la institución, queriendo lograr un turismo sustentable, sin embargo, la gestión local desarrollada en el municipio no es óptima ya que el IMATUR no cuenta con los recursos humanos y financieros suficientes para la realización de sus actividades, y por ende no se cumplen los objetivos de manera eficaz y efectiva, impidiendo el desarrollo local.

Palabras Clave: Turismo, Gestión Local, Evaluación de Programas Sociales, recursos.

INTRODUCCIÓN

El turismo es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes de un país. Entendiéndose por turismo toda aquella actividad que esté relacionada con conocer o disfrutar de algún espacio en la que la persona no habite de forma permanente. (Moragues, D. 2006. Pág. 15). Esta actividad es de gran importancia debido a que con su movimiento reactiva la economía en la región donde se practique, es por ello, que la actividad turística se observa como una actividad económica que genera empleos, obras de infraestructura, desarrollo y crecimiento.

Según el último número del Barómetro OMT del Turismo Mundial, las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 3,9 % hasta situarse en los 1.235 millones, alrededor de 46 millones de turistas más que el año anterior. Las últimas décadas han registrado una secuencia comparable de crecimiento sólido ininterrumpido del sector turismo desde los años sesenta. 2016 ha sido el séptimo año consecutivo de crecimiento sostenido tras la crisis económica y financiera mundial de 2009. Durante el año pasado, las llegadas de turistas internacionales superaron en 300 millones la cifra récord alcanzada en 2008, antes de la crisis. Los ingresos por turismo internacional han crecido a un ritmo similar en este periodo. El turismo es uno de los principales actores en el comercio internacional, y representa para muchos países como México, Aruba, Brasil, una de las mayores fuentes de ingresos.

Según el foro económico mundial realizado en el 2017, Venezuela se ha desarrollado en los últimos años, debido a su posición geográfica y variedad de climas, permite disfrutar de cada región durante todo el año, es por ello que el Gobierno Nacional a través del Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MPPT, 2005), diseña Políticas Públicas destinadas a la promoción y fomento del turismo en cada rincón del país, creando el Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR) para cada municipio, el cual busca planificar, promover, coordinar y ejecutar programas y proyectos que consoliden y contribuyan al desarrollo turístico a nivel municipal y fomentar el turismo como actividad sostenible y sustentable.

Por lo antes mencionado, fue de interés realizar esta investigación orientada a evaluar la gestión local en la promoción y fomento del turismo en el municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018. Caso: Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR), debido a que, en esta área por la falta de infraestructura, servicios públicos precarios, espacios de esparcimiento no adecuado y sobre precios en los servicios de ocio en comparación con la calidad, además de la inseguridad que se encuentra en el municipio es evidente, el atraso a nivel turístico. La evaluación de la gestión local es de gran importancia, ya que permitió conocer los logros, fallas o errores a fin de corregirlos o mejorarlos.

En esta investigación, se utilizó un nivel de investigación descriptivo a través de un estudio de campo, donde la población fue de once (11) personas adscritas al Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR). La fuente de información estuvo sostenida a través de fuentes primarias y secundarias, las técnicas de recolección de información fueron la entrevista estructurada, la observación directa, y la revisión documental; el procesamiento y análisis de los datos se expresó por medio de tablas, la validez está dada a través de juicio de expertos y la confiabilidad fue dada a través de un procedimiento estadístico de alfa Cronbach.

Para la evaluación del IMATUR, se tomó como referencia, la metodología de evaluación de Guillermo Briones (1991), Modelo de Referentes Específicos, del cual se establecen ciertos aspectos a evaluar como lo son objetivos, recursos (humanos, materiales y financieros), limitaciones y funcionamiento. La evaluación tiene como finalidad aportar criterios para la toma de decisiones en relación al desarrollo del instituto; además, su importancia se basa en el análisis del funcionamiento y los resultados.

Este trabajo está estructurado en cuatro (4) capítulos:

CAPITULO I. Problema de investigación.

En este primer capítulo se define el problema a través del planteamiento del problema, objetivos: general y específicos, la justificación de la investigación y la

operacionalización de variables.

CAPITULO II. Marco Teórico.

En el mismo se presentan los fundamentos teóricos que sustentan la investigación, describiéndose además los antecedentes y bases legales utilizadas en la investigación y el marco institucional.

CAPITULO III. Marco Metodológico.

El tercer capítulo corresponde a la descripción metodológica de la investigación, tipo de investigación, fuentes utilizadas, técnicas de recolección de datos y validez y confiabilidad.

CAPITULO IV. Presentación y Análisis de los Resultados.

El cuarto capítulo corresponde al análisis y presentación de los resultados obtenidos en la investigación, presentados a través de tablas.

Para finalizar, se suministran ciertas conclusiones, recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del Problema

El turismo constituye una actividad integral e integradora, factor clave en cualquier estrategia de desarrollo y crecimiento, se concibe como un conjunto de relaciones producidas por el desplazamiento y la permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio. (Moragues, D. 2006).

En el año 1963 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en la Conferencia de Roma, proclamó enfáticamente que: “(...) el turismo puede aportar y aporta efectivamente una contribución vital al crecimiento económico de los países en vías de desarrollo” (Huertas, 2015); a partir de esta declaración los estados, principalmente de los países en vías de desarrollo, pusieron sus ojos en el turismo como un medio de promover el desarrollo económico.

A través del desarrollo económico, como lo es el resultado positivo alcanzado por algunos países, incentivaron a algunas regiones a implementar acciones para dar a conocer sus atractivos y generar corrientes turísticas con carácter permanente (Figuerola Palomo, 1990). Según Capanegra (2007) estas iniciativas contaron con el apoyo de algunas de las más reconocidas instituciones económicas internacionales, tales como la Asociación Internacional de Desarrollo (AID), la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUUDI), la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la Organización Mundial del Comercio (OMC), entre otros.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2017) asegura que a nivel mundial el turismo ha tenido un continuo crecimiento y diversificación, y ha llegado a convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo, establece que el volumen de negocio del turismo iguala o puede llegar a superar al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles, es el turismo uno de los principales actores del comercio internacional y representa una

de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo.

La OMT asegura que el turismo sirve de crecimiento para la población, pero que dicha actividad debe ser absorbida por las ciudades, es decir los habitantes de cada ciudad deben estar comprometidos e involucrados conjuntamente con el gobierno, ya que los mismos deben asegurarse que dicha actividad sea desarrollada y gestionada, beneficiando a la población local, contribuyendo al mejoramiento del ambiente urbano y al fortalecimiento de la capacidad financiera de la autoridad local, viéndolo así como una gran oportunidad.

El año 2016 arrancó con fuerza en lo que se refiere al turismo internacional, aumentando un 5% entre enero y abril del 2016, según el último barómetro del turismo mundial emitido por la OMT, los resultados fueron claramente buenos en casi todas las subregiones y muchos destinos registraron tasas de crecimiento de dos dígitos.

Según el Foro Económico Mundial, establece que a nivel mundial el turismo representa una de las actividades que aporta un considerable crecimiento económico y social en algunos países, queriendo decir que se cuenta con una gestión apropiada y políticas públicas acertadas en cuanto a promoción del turismo. Como es el caso de La región de Asia y el Pacífico (+9%), registró la tasa de crecimiento más elevada de todo el mundo en cuanto a llegadas internacionales en el periodo enero-abril de 2016, con resultados claramente positivos en las cuatro subregiones. El Sureste Asiático y Oceanía obtuvieron un crecimiento del 10%, el Noreste Asiático del 8% y Asia Meridional del 7%. En las Américas (+6%), las cuatro subregiones siguieron disfrutando de un crecimiento notable en los cuatro primeros meses de 2016, lideradas por América Central y América del Sur (ambas con un +7%). Según el Informe de Competitividad de viajes y Turismo 2017 (Inglés: Travel and Tourism Competitiveness Index, siglas TTCI) realizado por Foro económico Mundial establece que en Latinoamérica el país con más afluencia de turistas es México, seguido de Brasil, Panamá, Costa Rica, Chile, Argentina y Perú; Venezuela ocupa el puesto 104 en el ranking a nivel mundial.

Europa (+4%), la región más visitada del mundo, consolidó su saludable crecimiento de los últimos años, con Europa del Norte y Europa Central y del Este (ambas +6%). A nivel mundial se puede comprobar que a través del desarrollo turístico grandes países se han convertido en un potencial turístico, teniendo impacto sobre la economía del país, como lo establece la TPCI, la cual expresa que el impacto global del turismo alcanza el 16% del Producto Interior Bruto Español (PIB) después de que más de 75 millones de turistas llegaron al país en 2016, en América Latina sin embargo el país con mayor aporte es Brasil con un movimiento económico del sector de los viajes y turismo el cual representa el 9,6% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, seguido de México, donde el turismo representa el 8,6% del PIB, luego Panamá con un aporte del 8,1% al PIB nacional. El turismo ha pasado a ocupar el cuarto lugar en cuanto a generación de divisas en Argentina, suponiendo el 7,41% del PIB, sin embargo en Venezuela el aporte de la industria de viajes y turismo al PIB se redujo de 3,2% a 3% y la generación de empleos en esta actividad económica bajó de 355 mil 800 empleos directos (2,8%) a 338 mil 880 (2,6%).

El turismo es una actividad, capaz de generar oportunidades de negocios; sin embargo, el mal uso de las políticas públicas, trae consecuencias de tipo social, cultural y ecológico, así como puestos de trabajos precarios y estacionales, es decir; sobreexplotación de recursos naturales. Es por ello que se considera el turismo sustentable, una alternativa de desarrollo planificada, tal como lo han demostrado países como España, Francia, Estados Unidos, México y algunos de Asia y el Caribe, que han convertido sus atractivos naturales y artificiales en destinos turísticos interesantes y para esto han contado con la ayuda y apoyo de los entes encargados y de empresas privadas a través del financiamiento de proyectos de inversión en materia hotelera, posadas y de capacitación de recursos humanos, los cuales han sabido aprovechar sus oportunidades y de hacer del turismo una estrategia viable para su desarrollo económico y social

En Venezuela La primera vez que el turismo es incorporado como responsabilidad del Estado, fue el 25 de febrero de 1936, cuando por Decreto se crea

el Ministerio de Agricultura y se le asignan las materias concernientes a la administración del sector primario de la economía. Así, en el aparte 79 de las ramas que corresponden al nuevo despacho se fijan “Turismo y Deportes”. Es importante resaltar que el 22 de junio de 1973 y luego de 35 años, se promulga una nueva Ley de Turismo, con la cual se crea la Corporación de Turismo de Venezuela (CORPOTURISMO), con atribuciones suficientes para ser el organismo rector del turismo en el país. Dicha Corporación tiene figura de instituto autónomo con patrimonio propio y se adscribe también al Ministerio de Fomento.

En Venezuela el turismo social obtiene relevancia a partir de 1974 en virtud de que la política del estado (V Plan de la Nación) en materia turística tuvo como enunciado la Declaración de Viena de 1972, la cual expresa: "Turismo Social es el conjunto de relaciones y fenómenos resultantes de la participación en el turismo de capas sociales de ingresos modestos... " En tal sentido se desarrolla, fundamentalmente a través del estado, una tecnología de producción de bienes y servicios como centros vacacionales, campamentos, paquetes turísticos al exterior, posadas, etc., a la vez que se promocionaron diversos programas de turismo social como "turismo para ancianos ", "turismo escolar" ; "turismo infantil " y "vacaciones y turismo para personas de la tercera edad".

El 20 de diciembre de 1976 se crea el Ministerio de Información y Turismo, con la idea de jerarquizar la actividad y dar así la oportunidad de consolidar lo realizado como gestión autónoma y confirmar el papel del turismo como herramienta para el desarrollo del país. Se le asignan al nuevo Despacho las atribuciones de regulación y control propias del Ejecutivo y se le transfieren algunas funciones de CORPOTURISMO, la cual pasa a estar adscrita al recién creado Ministerio. Pero el binomio que había dado buenos resultados en otros países no los tuvo en Venezuela, dada la predominancia de la información y la limitación en su tratamiento que solo genera información de gobierno, muy poca información de Estado y ninguna información de país, sin embargo En 1986 se elimina el Ministerio de Información y Turismo, se reasignan sus funciones inherentes a la actividad al despacho de

Fomento, se readscribe la corporación a dicho Ministerio, pero queda discriminada en sus funciones y sin cartera propia, resultando entonces el turismo con un órgano rector disminuido en sus funciones y reducido en las atribuciones propias de su responsabilidad.

En Venezuela, el turismo se ha debido desarrollar considerablemente en las últimas décadas debido a los distintos lineamientos hechos por el gobierno central además que cuenta con una favorable posición geográfica, variedad de paisajes, riqueza de flora y fauna, manifestaciones artísticas y el privilegiado clima tropical, que permite disfrutar de cada región durante todo el año. Es por ello que se considera al país un gran atractivo turístico por sus bellezas naturales con clima tropical y paisajes de selva, llano, playa, montañas, pudiendo ser una potencia turística por su variedad, es por ello que el gobierno tomó la iniciativa de impulsar el turismo nuevamente, creando en el 2005 el Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MPPT), publicado en Gaceta Oficial N° 38.111 de fecha 20 de enero, decreto N° 3.416, el cual tiene como misión facilitar los mecanismos necesarios para el desarrollo del turismo, mediante la inversión pública y privada, el fomento de la cultura y la participación de los actores que conformen el sistema turístico (Ley Orgánica de Turismo, 2014. Pág. 7)

A través del MPPT se crearon lineamientos políticos para promover y fomentar el turismo en cada localidad y es a partir de allí donde nace el Instituto Municipal Autónomo de Turismo en cada región. Sin embargo a pesar de los esfuerzos realizados por el gobierno nacional, Venezuela repite este año como el país con la peor calificación en el mundo en cuanto al costo para hacer negocios, por el crimen y la violencia, según el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2017, elaborado por el Foro Económico Mundial.

El informe que se publica cada dos (2) años, da cuenta de un deterioro en el indicador del costo para hacer negocios por el crimen y la violencia, al pasar de una puntuación de 1,9 en 2015 a 1,6 en 2017, en una escala con base a 7 puntos como máxima puntuación, ocupando en ambas oportunidades el último puesto en el mundo.

Venezuela también se ubica este año en el último lugar entre un total de 136 países en indicadores como: confianza en los servicios policiales, derechos de propiedad, eficiencia del marco legal para la resolución de controversias, tiempo para constituir un negocio y efectividad de las campañas publicitarias para atraer turistas. En el indicador que mide la tasa de homicidios, Venezuela está en el antepenúltimo lugar en el mundo (134), sólo por encima de El Salvador (135) y Honduras (136).

En el ranking general del Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2017, Venezuela se ubica en el puesto 104 entre un total de 136 países evaluados. Los tres países con la mayor competitividad en materia turística en el mundo son España, Francia y Alemania.

El deterioro general se evidencia al comparar la cifra de turistas extranjeros que ingresaron al territorio nacional, la cual baja de 986 mil en el informe de 2015 a 789 mil en el informe de 2017.

Otros indicadores en los que Venezuela se ubica en los últimos lugares son: Calidad de la infraestructura turística (135), Prioridad del Gobierno a la industria de viajes y turismo (134), eficiencia del transporte terrestre (128) y calidad de la infraestructura del transporte aéreo (127). El país se ubica en el primer puesto en el mundo sólo en el precio de la gasolina y el porcentaje del territorio que se encuentra bajo la condición de área protegida.

El estado Sucre no escapa de los lineamientos dados por el gobierno central, ya que el mismo cuenta con Parques Nacionales como: Mochima, Paria, Turuépano, Turimiquire y cuatro grandes rutas turísticas: Humboldt, Cumaná Primogénita, Macuro-Cristóbal Colón y los Corsos; 705 kilómetros de costas, ríos, aguas termales, selva y montaña, sol, y mar, siendo este un principal atractivo turístico para cualquier extranjero y hasta para los mismo pobladores. Cuenta con 15 municipios y uno de los más importantes donde se encuentra la capital del estado es el municipio Sucre, el cual se considera un potencial en materia de turismo, su clima es húmedo-cálido con

pocas estaciones lluviosas; tiene un área aproximada de 1570 Km² de superficie; tiene como economía principal la pesca y el turismo, por la diversidad de peces en la zona y sus atractivas playas, respectivamente.

En lo que respecta a espacios turísticos, el municipio cuenta con el Parque Nacional Mochima y algunos complejos hoteleros, los cuales han atraído un gran número de turistas nacionales e internacionales, cautivados por sus hermosas playas y bellísimos paisajes. Este bello rincón oriental se consolida como un pueblo rumbo al desarrollo turístico en donde se puede encontrar descanso, alegría, esparcimiento y sobre todo la hospitalidad y calor que le brinda su gente, que trabaja en el presente y deseando ser mejor en el futuro.

El municipio Sucre cuenta con el Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR) creado en el año 2006 bajo ordenanzas municipales, cumpliendo con un lineamiento del Gobierno Central. El mismo es un ente encargado de promover y fomentar el turismo en la localidad. Se encuentra ubicado en la calle Sucre de la ciudad de Cumaná, capital del municipio Sucre y primogénita del continente. Dicho municipio cuenta con playas, ríos y montañas.

El IMATUR, es responsable de planificar, coordinar, y ejecutar todas las políticas e iniciativas vinculadas al sector turístico y recreativo en la jurisdicción del Municipio Sucre, tiene la representación ante los organismos competentes, regionales, nacionales y jurídicas que trabajan en la actividad turística financiera que apoyan dicha actividad; busca desarrollar el turismo a nivel municipal, como medio de una economía autosustentable, realizando ciertos planes con el fin de lograr un turismo sustentable a través del programa social de “Turismo Sustentable: Cumaná 500” y desglosándose del mismo dos proyectos sociales destinados a la población local: Sensibilización Turística y Comités de Turismo Sustentable. Dicho organismo municipal cuenta con el apoyo regional de la Gobernación del estado Sucre a través de la Corporación Socialista de Turismo (CORSOTUR) y a nivel nacional con el Instituto Nacional Autónomo de Turismo (INATUR).

Sin embargo, a pesar de contar con diferentes instituciones y apoyos gubernamentales y locales, no se han sabido aprovechar los recursos y explotar de manera acertada el turismo, viéndose afectada la economía del municipio, principalmente debido a que el IMATUR asegura que la afluencia de turistas dentro del municipio ha descendido considerablemente desde el año 2015 hasta la fecha actual.

Considerando lo antes mencionado y a pesar de que el municipio Sucre, cuenta con grandes atractivos turístico y un instituto que su programa busca un turismo sustentable a través de proyectos sociales, no se observa una promoción y fomento del turismo por parte de IMATUR, teniendo una económica inestable, desaprovechando los recursos naturales, y aunado a esto no cuentan con hoteles de calidad, los servicios públicos son precarios y existe inseguridad en la zona. Esto se debe a que ni la población ni los entes competentes han sabido aprovechar estas cualidades, pudiendo ser un municipio potencia en turismo donde su actividad principal se base en el turismo, y así obtener un desarrollo económico, social, cultural, ambiental y político con grandes edificaciones, buena vialidad, espacios de esparcimiento óptimos, seguridad y transportes adecuados.

Para esta investigación surge la siguiente interrogante: ¿Existe una gestión local para la promoción y fomento del turismo en el municipio Sucre, estado Sucre? Es de allí donde se focaliza la investigación en evaluar la gestión local en la promoción y fomento del turismo en el municipio sucre, estado sucre. Año 2018. Caso: instituto municipal autónomo de turismo (IMATUR) En este orden de ideas, se formulan interrogantes que dan fundamentación a la investigación y estas son:

- ✓ ¿Qué características sociodemográficas presenta el personal que labora en el IMATUR?
- ✓ ¿En qué medida se le está dando cumplimiento a los objetivos trazados dentro del IMATUR?
- ✓ ¿Cuáles son los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta el Instituto Municipal Autónomo del Turismo en el municipio Sucre?

- ✓ ¿Cuál es el funcionamiento del IMATUR?

1.2 Objetivo General.

Evaluar la gestión local en la promoción y fomento del turismo en el municipio sucre, estado sucre. Año 2018. Caso: Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR).

1.2.1 Objetivos Específicos.

1. Identificar los aspectos sociodemográficos de los trabajadores del Instituto Municipal Autónomo del Turismo en el municipio Sucre, en cuanto a:
 - Edad
 - Sexo
 - Grado de instrucción
2. Determinar el cumplimiento de los objetivos y resultados obtenidos por el Instituto Municipal Autónomo de Turismo en el municipio Sucre.
3. Determinar la calidad y cantidad de recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta el Instituto Municipal Autónomo de Turismo para el municipio Sucre.
4. Analizar el funcionamiento del Instituto Municipal Autónomo de Turismo en el municipio Sucre.

1.3 Justificación

En Venezuela se han implementado programas turísticos con el fin de reforzar la economía en cada localidad, es por ello que a través de los institutos municipales se busca fomentar y promover el turismo fortaleciendo la economía municipal.

Entre las razones que sustentan la investigación están que:

- El turismo en el municipio es precario debido a que no hay un desarrollo económico ni social, viéndose afectada el desarrollo de la localidad.
- El Instituto Municipal Autónomo de Turismo se considera un medio para la

promoción y fomento del turismo involucrando directamente a los habitantes.

- La evaluación del instituto es fundamental, ya que permitirá conocer los logros, fallas o errores a fin de corregirlos o mejorarlos.

Además, servirá de aporte a la sociedad en general, permitiendo conocer las debilidades de la institución y poder ser parte de su reformulación; a los trabajadores les servirá para corregir los aspectos negativos que puedan incidir en la institución, mejorándolos con la finalidad de lograr una mayor efectividad y eficiencia; y a nivel institucional a través de la evaluación de sus objetivos, logros, recursos, funcionamiento y limitaciones, permitirá que los organismos encargados de su instrumentación consideren corregir aquello que sea necesario.

Los resultados que se obtengan en la investigación, servirán a la población para familiarizarse con el turismo como herramienta sustentable, a la Universidad de Oriente servirá de base a investigaciones futuras, así como abrir nuevas líneas de intervención profesional, vinculados al campo institucional turístico y a la futura profesional servirá como área de experiencia para intervenciones futuras.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se presentan los fundamentos teóricos que sustentaron la investigación, describiéndose los antecedentes en cuanto a Políticas Públicas, Gestión local y Turismo, además de las bases legales pertinentes con esta temática.

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Huertas, F. (2016), en su trabajo de investigación titulado: La Articulación de Políticas Públicas de Turismo, el Desarrollo de la Actividad y su Correlación con el PBG en Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, República Argentina, desde 1988 hasta 2010. (Tesis de postgrado), y se planteó como objetivo general “conocer y comprender las relaciones que se establecen entre los principales componentes del sistema turístico del destino Ushuaia entre 1988 y 2010 y en relación con las políticas implementadas por el estado y a la demanda turística nacional. Como así también estimar la contribución del sector a la Economía provincial.” Como resultado se corroboró la evolución de destino de manera cuantificable y a su vez observar que las políticas públicas implementadas y el crecimiento de la actividad, han tenido un correlato en el Producto Bruto Geográfico, considerando el período que hay disponibilidad de datos, que abarca entre el año 1988 y el año 2007. Y se concluyó que existe una política pública, que define una nueva agenda de actuaciones concertadas entre el sector público, el sector empresarial y el conjunto de la sociedad civil, y si se comprometen los actores locales para llevarla adelante trabajando de manera organizada brindando un servicio de calidad y cuidando aspectos sociales, culturales y ambientales permite desarrollarla a través del tiempo.

Fornieris, M. (2012), en su trabajo de investigación titulado: “Turismo y

Desarrollo local en Chacabuco: Creando Cimientos para una Construcción Conjunta. Buenos Aires, Argentina” (Tesis de Pregrado). El objetivo general de esta investigación fue “contribuir al diseño de una estrategia de desarrollo específicamente dirigida al aprovechamiento del recurso turístico local, que oriente la formulación e implementación de las políticas públicas concurrentes a la plena realización de su potencial en la materia”. Este trabajo concluyó que la población tiene una percepción positiva de la actividad turística. Ven al turismo como algo que puede contribuir al desarrollo de la ciudad, es decir el turismo es considerado como algo benéfico que puede aportar al desarrollo de una nueva actividad económica y socio- cultural; aumentando el empleo, valorizando los lugares/ atractivos locales y abriéndose a la recepción de personas y a compartir la vida cotidiana con ellos, además el territorio estudiado a lo largo de la presente investigación posee potencial en materia de turismo, y existen tendencias que favorecen la actividad, pero sin embargo Chacabuco se encuentra en una etapa de iniciación, y como tal la planificación es inexistente. No cuenta con políticas públicas ni programas gubernamentales que ayuden a la población a explotar el potencial con que cuentan.

Fernández, J. (2007), en su investigación titulada “Análisis de la Política Pública de Turismo de El Salvador desde la Perspectiva de la Administración Pública” (Tesis de Postgrado). Se planteó como objetivo general “Presentar un análisis, desde la perspectiva de la Administración Pública, de cada uno de los elementos constitutivos de la Política Pública de Turismo de El Salvador, a partir de un estudio de las tendencias actuales de este sector en el país, su funcionamiento, normativa legal, sus principales actores (tanto públicos como privados) y su impacto económico y social.” A través de esta investigación se concluyó que con la inclusión del turismo en el plan de Gobierno de la actual administración, éste sector se ha convertido en prioridad estratégica nacional, reconociéndole así su potencial en el crecimiento y desarrollo de la sociedad. La presentación del Plan Nacional de Turismo 2014 de El Salvador, da indicios de una visión estructurada y planificada en el largo plazo, que busca consolidar al país como un destino turístico líder en el

segmento de turismo de negocios y reuniones, a partir del cual se potenciará actividades asociadas con el ocio y recreación; considerando además su interrelación con el resto de destinos centroamericanos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Camacaro y otros (2012) realizaron su trabajo de investigación titulada “Visión Actual del Desarrollo turístico urbano de Maracaibo. Método Delphi”. En su trabajo el objetivo general fue caracterizar la situación actual del desarrollo turístico de la ciudad de Maracaibo. La metodología es de tipo cuantitativa-descriptiva, utilizando el método Delphi con la participación de 16 expertos en dos rondas sucesivas. A través de la investigación se determinó las fortalezas y debilidades del turismo en la ciudad de Maracaibo, el cual se encuentra actualmente en fase inicial de desarrollo, siendo una actividad económica complementaria y espontánea. Además, tiene vocación turística, pero hay que desarrollarla, a través de la elaboración de un plan integral de desarrollo turístico, que contemple la puesta en valor de sus recursos, mejoras en la calidad del equipamiento e infraestructura básica, turística y urbana, capacitación, voluntad política y concertación de todos los actores, para llevarlo adelante. Además de incentivar el turismo e invertir en mejorar la calidad de vida de sus habitantes deben ser prioridades a un mismo nivel, de allí la necesidad de una planificación-gestión mancomunada para Maracaibo, que involucre lo urbano-ambiental-cultural-turístico, a todos los niveles de gobierno.

Ornés, S. (2009) en su trabajo investigativo el cual tuvo por nombre “La Gestión Pública del Turismo en el Distrito Metropolitano de Caracas. Fortalezas, Debilidades y Nuevos Desafíos.” (Artículo Científico). La presente investigación tuvo como finalidad identificar las fortalezas y debilidades del proceso de gestión pública del turismo del Distrito Metropolitano de Caracas, a la luz de activar aquellos cambios que sean necesarios para lograr su potenciación desde la óptica del turismo urbano, del desarrollo urbano local y el fortalecimiento del proceso de descentralización venezolano. Ante los resultados obtenidos, la investigadora sugirió que debe formularse un Plan Estratégico de Turismo para el Distrito Metropolitano,

que oriente las intervenciones tanto públicas de los cinco municipios de la ciudad de Caracas, como privadas, y reconozca al turismo más allá de lo simple, así mismo, el impulso de la aplicación de principios de gerencia efectiva y asertiva, además de sustentable, donde los beneficios generados de esta actividad puedan permanecer en la ciudad y de los cuales puedan disfrutar todos sus habitantes. Por ello asegura que debe definirse un modelo de gestión en el cual se integren los sectores público, privado, y comunitarios.

Boccalandro, M. (2009), en su trabajo de investigación titulada “Factores Determinantes Para la Implementación de la Política de la Calidad Turística en Venezuela” (Tesis Doctoral), tuvo como objetivo principal “Realizar un análisis de los factores determinantes para la implementación de la política de calidad turística en Venezuela, elaborada por el MINTUR en el año 2007”, en dicha investigación se planteó que la calidad turística es un asunto público, prioritario para la nación, es una estrategia de economía y desarrollo socio productivo. En el 2007 el Ministerio del Poder Popular para el turismo (MINTUR) formuló la Política de Calidad Turística de Venezuela (PCTV). Actualmente en Venezuela el turismo tiene un rango constitucional, sin embargo según los resultados de la investigación, los mecanismos de coordinación intergubernamental son precarios. La mayoría de las corporaciones y direcciones municipales del turismo no tienen la capacidad de implementar la PCTV, principalmente por la falta de recursos financieros y personal calificado.

2.1.3. Antecedentes Locales

Hurtado, A. (2016) en su investigación titulada “El Turismo Sostenible: Base para el Desarrollo Endógeno de la Región Pariana”, (Revista Científica) tuvo como objetivo general analizar las potencialidades que ofrecen los recursos y espacios naturales ubicados en el entorno territorial del golfo de Paria y de Cariaco del estado Sucre para fomentar un desarrollo turístico, motivando y persuadiendo a las autoridades regionales sobre la importancia que tiene el turismo para propiciar una diversificación de la precaria economía de los pueblos parianos y una excelente oportunidad para impulsar su desarrollo. Como reflexión final, se llegó al pleno

convencimiento, que esta región reúne suficientes recursos naturales, que le brindan importantes oportunidades para el desarrollo de las actividades turísticas en las distintas modalidades asociadas al turismo de naturaleza. Los resultados obtenidos revelaron que las autoridades regionales y locales que han dirigido los destinos del municipio de toda esta región, hasta los actuales momentos no le han prestado mayor atención al desarrollo de la actividad turística; lo cual se evidencia, en la ausencia absoluta de planes dirigidos al aprovechamiento sostenible de este tipo de actividad.

Jiménez, G y Soto Y. (2009) en su trabajo titulado “Integración de la Responsabilidad Social al Turismo Sustentable, como Vía de Desarrollo Económico Social. Caso: Comunidad de Marigüitar, municipio Bolívar, estado. Sucre. Periodo 2008.”, (Tesis Pregrado), tuvo como objetivo general “Estudiar la Integración de la Responsabilidad Social al Turismo Sustentable como vía de Desarrollo en lo Económico y Social de la Comunidad de Marigüitar, Municipio Bolívar - estado Sucre. Período 2008”. Dicha investigación arrojó que la comunidad tiene potencialidades que ofrecer como producto turístico, y se analizó la factibilidad que tiene el lugar, para hacer del sector turístico una vía de desarrollo sustentable en la región. La ciudad de Marigüitar reúne las condiciones para convertirse en una potencia turística ya que cuenta con recursos físicos y naturales, a los cuales se les presta poca atención por parte del gobierno, empresa privada y entes competentes, para que el turismo sea explotado de manera más eficiente.

Henríquez, V. (2009), realizó una investigación titulada “Organizaciones Sociales de Turismo y la Participación en el municipio Sucre, estado. Sucre año 2008”. (Tesis de Pregrado). Dicha investigación tuvo como objetivo general “Caracterizar las Organizaciones sociales de Turismo y la participación en el Municipio Sucre, estado Sucre. Año 2008”. Dicha investigación concluyó que hay que exhortar a los organismos de turismo en el Municipio Sucre, estado Sucre, en sus formas de gestión pública, a que estimulen la participación ciudadana a través de todas las vías posibles, ya que no existe participación social.

Los antecedentes de la investigación en los tres niveles sirvieron como base a

la investigación actual, lo que le permitió la investigadora comparar su trabajo con los anteriores, y poder evaluar cómo se encuentra la gestión local en el municipio en comparación con otros municipios, estados y países.

2.2 Bases Teóricas.

Las bases teóricas constituyen un elemento de vital importancia por cuanto se refiere a las teorías que diferentes autores han elaborado y que servirán de base para el análisis de los datos.

En tal sentido, Méndez (2001), señala que: “es la descripción de los elementos teóricos planteados por uno o diferentes autores que permiten al investigado fundamentar su proceso de conocimiento” (p.109).

2.2.1 Turismo: Una Perspectiva Compleja.

La actividad turística nace por la necesidad del hombre de conocer otros horizontes diferentes a su espacio habitual, con el fin de enriquecer su intelecto, descubrir nuevas culturas y utilizar su tiempo de ocio en desarrollar otras actividades no lucrativas. Esta actividad requiere de elementos que se relacionen unos con otros para dar funcionalidad; en el sentido de que todas las partes dentro de la actividad turística cumplan su función para así lograr el propósito deseado.

El turismo forma un sistema con partes integradoras, en el cual su punto de inicio se origina en el encuentro de la oferta con la demanda turística a través de un producto de venta, que no es más que el producto turístico ofrecido.

En el desarrollo de la actividad turística, la materia prima constituye un recurso importante que se encuentra representado por los atractivos de la región, sin estos los turistas no se motivan a desplazarse al lugar para disfrutar de los diversos atractivos. Boullón (1990).

Acerenza (1988) expresa que en la práctica el turismo puede ser visto como una amalgama integrada por las atracciones, el alojamiento y el entretenimiento. “Es en realidad, un producto compuesto y puede ser analizado en función de los

componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso.” (p.183).

En este mismo orden de ideas, la definición universal de turismo se realiza en plena II Guerra Mundial (1942), donde Walter Hunziker y Kart Krapf, expresan que el “Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas.”

Por otra parte la Organización Mundial de Turismo (OMT), establece que el turismo son actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual por un periodo inferior a un año, con fines de ocio.

2.2.2 Elementos Básicos del Turismo

La interpretación de cada sistema puede variar según los elementos que lo componen, pero aun así se puede observar la analogía en tres elementos como lo son los turistas, los atractivos y los servicios, los cuales son considerados como elementos primordiales en el desarrollo de la actividad turística

Según la García, L. (2012), en su investigación, plantea que el turismo está conformado por ciertos elementos básicos, entre los cuales menciona:

- La demanda turística, la cual está representada por los visitantes que se desplazan de un lugar a otro.
- Los servicios turísticos, son las facilidades que se le ofrecen al visitante para hacer posible y satisfactorio su recorrido por las localidades (transporte, servicios de alimentación, guías de turismo, información turística, entre otros.)
- Los atractivos turísticos, están representados por todos los recursos naturales, culturales, entre otros.
- La infraestructura, son todos aquellos servicios básicos que posee la localidad y que complementan el desarrollo de la actividad turística.

- La promoción turística, está conformada por todo aquel material de apoyo o medio comunicativo (folletos, internet, revistas.) que va a persuadir al potencial turista a desplazarse hacia la entidad
- La superestructura, está representada por todos aquellos organismos del sector público y privado, encargados del funcionamiento de la actividad turística local o estatal. (Pág. 27)

En cuanto a los dos (2) últimos elementos expresados, se puede afirmar que son elementos vitales dentro del sistema turístico, esto debido a que es representado como un factor decisivo para la competitividad de un destino turístico. Los mecanismos utilizados para la promoción y fomento de las actividades turísticas dependen fundamentalmente de los organismos locales y es a través de ellos que se pueden resaltar las características y oportunidades presentes en el resto de los elementos del sistema turístico. Estos mecanismos y su forma particular de expresar las ideas, la información sobre el destino, entre otros, son los que facilitan la captación de las corrientes turísticas, debido a la importante influencia dentro de las decisiones de viajes de los turistas, de buenas políticas de promoción va a depender si el turista escoge o no una localidad.

Es importante destacar que los atractivos turísticos son elementos regionales que permiten diferenciarlos uno de otro por presentar características particulares que varían de un lugar a otro. Una vez diferenciados los atractivos se establecen patrones para un uso adecuado que permita su conservación.

En el mismo orden de ideas los municipios deben fomentar el desarrollo de esta actividad, tal como se señala en el artículo 28 de la Ley Orgánica de Turismo “Los municipios, en ejercicio de su autonomía, fomentarán e integrarán la actividad turística en sus planes de desarrollo local, de conformidad con lo establecido en la ley respectiva (Ley Orgánica de Turismo, 2005).

Así pues es necesario que cada municipio deje de tener un papel pasivo y meramente regulador de las actividades que llevan a cabo en su jurisdicción; a una

actuación netamente activa. No debe ser un contenedor de actividades, sino productor y dinamizador, agente que desarrolle y proyecte iniciativas de interrelación entre las diferentes administraciones, los empresarios locales y a la vez que represente y coordine las iniciativas con la comunidad. Asimismo, debe existir una coordinación entre los distintos departamentos que tengan mayor incidencia en la configuración del sistema turístico: urbanismo y ordenación, cultura y patrimonio, medio ambiente, transporte, obras públicas, agricultura, artesanado, comercio, sanidad y seguridad ciudadana. Ello es posible a través de políticas públicas orientadas hacia el turismo.

El turismo se ha presentado como una alternativa social y económica que permite dinamizar el conjunto de actividades de una localidad, sin embargo, para que esta actividad tenga connotaciones positivas, debe llevarse a cabo bajo los lineamientos de la planificación, políticas y programas, a fin de lograr a través del aprovechamiento racional de los recursos, la armonía entre el turismo, el medio ambiente y la comunidad receptora; garantizando un mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores.

2.2.3 Descentralización: Gestión Local.

A partir del proceso de descentralización, los municipios están abocados a resolver y buscar sus propias salidas a sus problemas, a través de la gestión local los actores deben involucrarse, articulando posibilidades y alternativas a través de las fuerzas sociales en proyectos comunes, entendiendo por gestión local a la interacción de los diferentes actores envueltos en el proceso de desarrollo local.

Los procesos de descentralización en América Latina ponen el acento en los gobiernos subestatales y en la forma de gestión con estructuras más horizontales entre los actores estatales, privados y de la sociedad. El gobierno local, gobierna su territorio, pero comparte con el estado nacional y con los gobiernos regionales la trama de gobierno, en un ambiente de crecientes intercambios interjurisdiccionales. (Barrero, 2006).

Por un lado, los gobiernos locales, cada vez más, requieren resolver “wicked

problems” es decir un problema retorcido (Harmond y Meyer 1999, Camillus, 2008, Lazarus 2009, Brugué et al. 2013); estos problemas retorcidos o perversos, no se refieren a un grado especial de dificultad, sino a sus características específicas. Según Rittel y Webber (1973) los wicked problems son la mayoría de los que debe abordar el sector público: por el contexto de heterogeneidad social, la coexistencia de diferentes concepciones y valoraciones sobre la equidad y los procesos cada vez más dinámicos de interacción. No responden, por tanto, a los criterios de los problemas técnicos o profesionales. Los problemas técnicos son problemas definibles, entendibles y consensuales; pueden ser resueltos a partir de la aplicación de técnicas estándares.

Por el contrario, los wicked problems, para su resolución requieren de la exploración estratégica de múltiples vías y la opción “arbitraria”, orientada por valores para su solución, o sea una definición política (Harmond y Meyer 1999, Camillus 2008, Weber y Khademian 2008, Brugué, et al. 2013). La solución requiere de capacidades políticas y de gestión por parte del Estado. Como lo plantea Kooitman (2005), se trata de un cambio de perspectiva, desde los modelos tradicionales, hacia un modelo bidireccional, de relación entre gobierno y sociedad.

La gestión local se basa en la capacidad política de las estructuras del estado, por los múltiples procesos de intercambio en los que deben involucrarse los gobiernos con los actores sociales, empresariales y con otras jurisdicciones de gobierno. Según Prats (2006), son las capacidades que no responden al modelo tecnocrático racional, sino que tienen que ver con las capacidades políticas: liderazgo, iniciativa, negociación, acuerdos y consensos.

El desarrollo del proceso de descentralización en Venezuela se dio hasta finales de la década de los ochenta, ya que para esos momentos se sancionaron varias leyes para garantizar la elección mediante el sufragio universal, directo y secreto de los gobernadores de los estados, se plantea la participación ciudadana como la forma de solventar los problemas presentes en la sociedad.

Es preciso destacar que este proceso, se originó en uno de los momentos más críticos de la historia democrática venezolana, en la que la inestabilidad social había llegado a su punto cumbre “debido a la hipertrofia del estado, el deterioro de los servicios públicos, la creciente deuda externa, la desactivación económica, el desempleo galopante, la inseguridad personal entre otras situaciones que generaron desconfianza frente al porvenir”. (Gómez, R. 2000. Pág. 30)

En ese entonces, se facilitó el surgimiento de nuevos liderazgos regionales y locales, como también, se dio cabida a la participación del sector privado y las organizaciones sociales, en particular las comunitarias, intentando cambiar los esquemas paternalistas y brindando las posibles alternativas de acción para que la ciudadanía, tomara las decisiones más acordes con el fin de buscar mejoras sociales.

Este modelo descentralizado va a la par con un proceso participativo, ya que busca cambios políticos tendientes a más democracia con acercamiento del Estado hacia la sociedad; facilitando lineamientos que permitan mejoras en el ámbito social, político, económico, cultural entre otros, busca esquemas más abiertos, competitivos y participativos y además porque esta acción impulsa a la incorporación de la ciudadanía en la participación dentro de las gestiones gubernamentales, promueve la toma de decisiones, la puesta en marcha de acciones eficaces, la planificación, ejecución de políticas públicas, que permitan valorizar el rol del ciudadano, además de la incorporación e interacción positivas de las comunidades dentro de la gestión pública.

Este nuevo papel de la gestión local, se fue modelando en el transcurso de la última década en un contexto en el que la agenda nacional y regional local fue diferenciándose: mientras el nivel central nacional, fue centrándose en cuestiones macroeconómicas, los niveles regionales y locales fueron progresivamente ocupándose de las consecuencias de las decisiones tomadas a nivel central en términos de las condiciones de reproducción de la vida, se ocupan entonces de la resolución de problemas micros como lo es abastecimiento de alimentos, servicios públicos, infraestructura, transporte, turismo, todo lo referente a nivel de municipio y

estado.

2.2.4 Programas Sociales

Los programas sociales son una forma de instrumento u operación que de manera estratégica y a través de normas expresa su acción y política social que debe ejecutar. Son también acciones concretas y específicas para una población determinada, buscando una contribución directa sobre la calidad y modo de vida de las personas, por ser ellos indicadores del bienestar social. Por tanto, es considerable que estos programas se complementen con políticas públicas que tengan como objetivo principal la justicia social, mediante las cuales se estimula la participación de los ciudadanos, en este caso, es importante conocer las opiniones de los próximos o ya beneficiarios de algún programa social con la finalidad de disminuir las causas estructurales de los problemas existentes.

Las políticas sociales son medidas que se adoptan para atender a la población vulnerable, a los efectos de dar respuestas a las problemáticas presentadas, a fin de mejorar su calidad de vida. Es por ello, que el Estado asume la responsabilidad de actuar en los hechos y fenómenos que causan los problemas sociales. Tal actuación la desarrolla mediante la definición y ejecución de programas.

En este sentido Vieira, J. (2003) señala: “los programas sociales son acciones concretas cuya finalidad es la contribución directa (impacto positivo) sobre la calidad y el modo de vida de la población o sociedad”

2.2.5 Gestión local: Una Política para el Turismo.

El turismo es entendido como un sistema, que involucra a la sociedad y es de gran impacto para la dinámica de la ciudad, es por ello que la implementación y diseño de las políticas públicas son fundamentales para definir, desarrollar y promover un destino turístico. En este sentido, Capanegra, A (2007), fundamenta la importancia del turismo, y la necesidad de que este sea considerado en el diseño de políticas: “Es innegable que el turismo es objeto de política pública por los beneficios

económicos, sociales, políticos y culturales que reporta, especialmente para los sectores dominantes”. Pág. 5

Ya que el Estado no está en etapa céntrica, en el cual era el potenciador del desarrollo económico y social, es el sector público quien tiene un papel fundamental como gestor y responsable de las políticas y los procesos de planificación a largo plazo, a través de la gestión local. En el proceso de descentralización, se busca acercar los problemas sociales con la gestión local y a su vez lograr la eficiencia y la eficacia de las acciones públicas, implicando así nuevas responsabilidades para el estado municipal.

Por otra parte, se considera que, para el desarrollo de una ciudad como destino turístico, la intervención del Estado es de suma importancia, debido a que el diseño, ejecución e intervención de las políticas que este lleve a cabo son determinantes, y se requiere una acción comprometida por parte del Estado en materia turística, que oriente esfuerzos hacia una política pública en materia de turismo.

Velasco, M (2016) asegura que el término gobierno se refiere al poder ejecutivo y a las funciones y capacidades que el ejecutivo, de cualquier nivel territorial, puede desplegar en relación a un fenómeno. Este concepto de gobierno del turismo se ha llenado de contenido desde la literatura jurídica, precisamente partiendo de la noción de competencias. Desde esta dimensión jurídica, en nuestro sistema político, al poder ejecutivo le corresponde asumir las funciones de tomar la iniciativa política principal en el ámbito de su territorio; ejercer la dirección, coordinación y supervisión de las administraciones públicas que dependen de él; gestionar las crisis; desempeñar el liderazgo social y asumir la representación simbólica (Pág. 20).

Es por ello que surge la Gestión local con cinco (5) funciones en relación con el turismo según Arcarons (1999). Respecto de la primera, asume la iniciativa política principal en su territorio cuando toma la decisión de desarrollar un modelo turístico comprometido con la sostenibilidad medioambiental y decide elaborar e implantar un plan. En cuanto a la segunda, dirige, coordina y supervisa las estructuras

administrativas y los demás órganos autónomos dedicados al turismo cuando nombra o cesa a los altos cargos, crea o suprime una unidad concreta o evalúa la eficacia en la prestación de un servicio turístico. Como tercera función, que el gobierno es responsable de tomar decisiones en momentos de crisis, reaccionando ante hechos imprevistos como, por ejemplo, un problema de salud pública que se extiende con rapidez en una zona turística. En cuarto lugar, los entes gubernamentales tienen una función de liderazgo cuando incorporan nuevos valores, como la calidad o nuevas formas de trabajo. Finalmente, su función de representación simbólica supone que los entes gubernamentales representan y comprometen a sus territorios en reuniones con otros actores o en firmas de convenios internacionales. (Pag. 150).

Cuando se habla de la gestión local en el área de turismo es imprescindible observar una segunda dimensión que considere qué capacidades políticas despliegan. En este sentido, los entes gubernamentales a través de instituciones desarrollan con mayor o menor intensidad cinco capacidades, distintas a las funciones anteriores según Weaver y Rockman (1993) : escogen entre demandas diversas que recaen sobre ellos y han de ser capaces de mantener las prioridades decididas; deciden cómo y para qué se utilizan recursos escasos y limitados; tienen que coordinar objetivos, que son siempre conflictivos, en un todo coherente; han de ser capaces de imponer límites o, en su caso, pérdidas a los grupos poderosos si de ello deriva un modelo más equilibrado y justo y, por último, han de representar los intereses difusos y no organizados ya que, por lo general, los intereses concentrados y bien organizados tienen bien establecidos los cauces para que su voz esté representada en las decisiones políticas (Pág. 6).

El Estado es un actor del desarrollo en la medida que su intervención es necesaria para planificar, impulsar, convocar y articular las iniciativas que impactan en el desarrollo de los territorios, la herramienta que tiene este para actuar sobre un territorio es la elaboración e implementación de política públicas, dichas políticas son un conjunto de acciones y relaciones reciprocas entre diversos actores como el gobierno local y la población.

Según expresan Acuña, C y Repetto, F (2001) “evidentemente existe una relación compleja entre las características socioeconómicas de un país, el mapa de actores relevantes que asociados al mismo se expresan en el sistema político, y las decisiones y acciones públicas, tanto económicas como sociales” (Pág. 25). En este sentido, las decisiones que son tomadas desde el sector público, en su rol de actor del escenario local, definen en gran medida las posibilidades de desarrollo que pueda alcanzar un territorio. Por consiguiente, un actor local se define por su posición en la estructura social, se asocia a aquellos individuos que están ligados a la toma de decisiones, es decir los actores políticos-institucionales.

Desde esta perspectiva, los actores sociales son aquellos individuos que en el campo político, económico y social son portadores de propuestas que tienden a capitalizar mejor las potencialidades locales, aportando al desarrollo local, participando en la formulación de normas y tomando parte de la realidad social.

Por otra parte, el gobierno local tiene que reconocer la necesidad de la comunidad en general, ya que la misma cuenta con los conocimientos y la información necesaria para solventar problemas complejos, dinámicos y diversificados, interactuando gobierno con comunidad. Es importante resaltar que a través de la gestión local ejercida por los gobernantes, se deben implementar políticas necesarias para impulsar el turismo y así mejorar la calidad de vida de los habitantes.

2.3 Fundamentos Teóricos Metodológicos.

2.3.1. Modelo de Referentes Específicos

Para la realización de este trabajo de investigación se tomó como guía el “Modelo de Referentes Específicos” propuesto por el autor Briones, Guillermo en su obra “Evaluación de Programas Sociales” (2006), el cual contiene diversas orientaciones evaluativas acordes con la investigación. Y proporcionó componentes específicos de un programa determinado, bien sea en el campo de la educación, salud entre otros. Cuya naturaleza queda expresada de la siguiente manera: es un tipo de investigación que analiza el contexto, los objetivos, los recursos, el funcionamiento y

los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se puedan derivar criterios útiles para la toma de decisiones en diversos niveles del programa. (p. 35)

Con relación al concepto, el autor señala la evaluación como una relación entre lo planificado y los resultados alcanzados, pues, es una forma de confrontar si se han logrado los objetivos propuestos en la ejecución de un programa, pero en ésta se hace referencia a dos aspectos necesarios y fundamentales que se utilizan en la evaluación de programas como lo es: primeramente, analizar su funcionamiento; esto permite constatar si se están cumpliendo o no los objetivos planteados; el segundo aspecto consiste en que una vez finalizado todo el proceso de ejecución de los programas deben establecerse criterios útiles que permitan tomar decisiones si se necesita cualquier transformación.

2.3.2. Elementos del Modelo de Referentes Específicos

Cada uno de los aspectos mencionados en el concepto constituye un referente específico de análisis, donde se puede seleccionar uno, algunos o todos para efectos de una investigación evaluativa. Para la presente investigación, se seleccionaron los siguientes: objetivos, recursos (humanos, materiales y financieros), logros, funcionamiento, limitaciones opinión de los estudiantes y facilitadores.

A continuación se describen los elementos del modelo de referentes específicos:

- ✓ Evaluación de los Objetivos: son las situaciones o estados deseables de alcanzar del programa, mediante los recursos y procedimientos que se estimen adecuados, además de la opinión de los usuarios.
- ✓ Evaluación de los Recursos: constituidos por el personal con que se cuenta para llevar a cabo el programa; los recursos materiales y los financieros. En cuanto al recurso humano se resalta la forma de dirección y orientación, que se ejerce sobre el programa y el personal disponible para su ejecución y la evaluación.

- a) Personal técnico: Se toman en cuenta las características profesionales y demográficas, expectativas, tiempo de incorporación al programa.
- b) Recursos financieros: Se considera la estructura del presupuesto y de los gastos, y como afecta al desarrollo de las actividades del programa.
- c) Recursos físicos: Abarca lo referente al estado de la infraestructura, ambientación, dotación, relación; espacio físico con la satisfacción de las necesidades de los usuarios y el funcionamiento del programa.
- ✓ Evaluación del funcionamiento: El funcionamiento de un programa se refiere a todos los procesos que se desarrollan en el mismo. Tales procesos pueden agruparse en dos grandes categorías: procesos relacionados con el desarrollo del programa (forma de incorporación, asistencia, participación, deserción); y los procesos destinados a producir los cambios preanunciados en los objetivos del programa (estrategias del programa).
- ✓ Evaluación de la población: En primer lugar, deberá establecerse si se trata de una población – objeto directo o bien de una población instrumental, luego se podrán describir características demográficas, motivaciones, expectativas y opiniones de los usuarios en relación con el programa.
- ✓ Evaluación de los resultados: En sentido general, los resultados de un programa son los cambios o modificaciones que se producen en la población – objeto y en el contexto físico–social en el cual se ubica.

Lo normal es que los resultados, sí se producen, estén previstos en los objetivos. Sin embargo, hay resultados no previstos (positivos y negativos) cuya determinación debe ser una tarea de especial importancia en la evaluación. (Guillermo Briones, 1991. Pág. 30-35)

Es importante resaltar que la evaluación de los usuarios que establece Guillermo Briones, para efecto de este trabajo de investigación no será tomada en cuenta por razones de tiempo.

2.4 Bases Legales.

Al hablar de turismo es necesario considerar una serie de variables sociales, económicas, políticas, culturales, ambientales, entre otros. Estas interactúan generando grandes contradicciones, por lo cual se hace necesario regularlas, a través de un marco jurídico nacional, lo cual es importante en toda investigación, ya que permitirá sustentar la misma. Durante esta investigación se utilizó como instrumento legal la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Turismo, la Ley de Fomento del Turismo Sustentable como Actividad Comunitaria y Social y la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencia del Poder Público.

2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999).

La presente ley fue realizada por la Asamblea Nacional, aprobada por el pueblo en referéndum constitucional y promulgada por el presidente de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en gaceta oficial N° 5.908 extraordinario el 19 de febrero de 2009.

En base a la descentralización, se establece:

Artículo 157.

“La Asamblea Nacional, por mayoría de sus integrantes, podrá atribuir a los Municipios o a los Estados determinadas materias de la competencia nacional, a fin de promover la descentralización.”

Artículo 158.

“La descentralización, como política nacional, debe profundizar la democracia, acercando el poder a la población y creando las mejores condiciones, tanto para el ejercicio de la democracia como para la prestación eficaz y eficiente de los cometidos estatales.”

Artículo 159.

“Los Estados son entidades autónomas e iguales en lo político, con personalidad jurídica plena, y quedan obligados a mantener la independencia, soberanía e integridad nacional, y a cumplir y hacer cumplir la Constitución y la ley de la

República.”

Artículo 166.

En cada Estado se creará un Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas, presidido por el Gobernador o Gobernadora e integrado por los alcaldes o alcaldesas, los directores o directoras estadales de los ministerios y representación de los legisladores elegidos o legisladoras elegidas por el estado a la Asamblea Nacional, del Consejo Legislativo, de los concejales o concejales y de las comunidades organizadas, incluyendo las indígenas donde las hubiere. El mismo funcionará y se organizará de acuerdo con lo que determine la ley.

Siendo la CRBV la base para la transformación de toda la estructura del estado Venezolano. En este contexto, por primera vez se le otorga rango Constitucional al turismo:

Artículo 310

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

Ley Orgánica de Turismo (2014)

En el gobierno del presidente Hugo Chávez se promulgó por primera vez la Ley Orgánica del Turismo y en el 2014 se reformó la presente ley, en el gobierno del presidente de Nicolás Maduro.

La ley publicada en la Gaceta Oficial N° 6.152, del 18 de noviembre de 2014, tiene como objeto dictar las medidas que garanticen el desarrollo y promoción del turismo como actividad económica de interés nacional, prioritaria para el país, teniendo como estrategia el desarrollo socioproductivo. Teniendo como objetivo regular la organización y funcionamiento del sistema turístico nacional, estableciendo los

mecanismos de participación.

En cuanto a la descentralización se puede indicar que:

Artículo 10.

El Instituto Nacional de Turismo (INATUR), es un instituto público, con personalidad jurídica y patrimonio propio distinto e independiente de la República, con autonomía técnica, financiera, organizativa y administrativa de conformidad con este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica y demás disposiciones legales que le sean aplicables. Goza de los privilegios y prerrogativas que el ordenamiento jurídico acuerde a la República y puede usar las siglas INATUR.

El Instituto tiene por objeto la ejecución de políticas, programas y proyectos de promoción nacional e internacional de Venezuela como destino turístico, que emanen del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, así como a capacitación de recursos humanos para la prestación de servicios turísticos y la sensibilización de las comunidades receptoras.

La estructura, organización y funciones de las dependencias administrativas del Instituto Nacional de Turismo se establecen en el respectivo reglamento.

En materia de Localidad en su **Artículo 24** establece:

Los Municipios, en concordancia con los lineamientos dictados por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, con la incorporación y participación de las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de participación, incluirán dentro de sus actividades las siguientes:

1. Formular los proyectos turísticos en su circunscripción.
2. Ejecutar en forma armónica los planes de ordenación del territorio, en el ámbito de sus competencias, conforme con el espacio turístico existente y con el Plan Estratégico Nacional de Turismo.
3. Participar conjuntamente con el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, en la ejecución de los Programas y Proyectos en materia de turismo como una actividad social y comunitaria, en correspondencia con el Plan Estratégico Nacional de Turismo.
4. Apoyar, asesorar y acompañar las iniciativas turísticas de las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de participación, para el desarrollo turístico.
5. Elaborar, compilar y mantener actualizadas las estadísticas de la oferta y la demanda turística en su territorio, para la planificación turística, con la cooperación de las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de

participación, así como destinar los recursos financieros necesarios para tal fin.

6. Elaborar, actualizar, y difundir el inventario del patrimonio turístico de los prestadores de servicios turísticos y el catálogo turístico municipal y publicarlos en la gaceta municipal respectiva.

7. Garantizar la seguridad personal y la de los bienes de los turistas o visitantes, en coordinación con los órganos de seguridad ciudadana.

8. Incentivar y promover, en coordinación con los entes y órganos públicos, instituciones privadas, las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de participación, las actividades dirigidas al desarrollo del turismo.

9. Mantener actualizado y en buen estado el sistema de señalización local, con énfasis en los sitios de interés turístico, histórico, cultural o natural

10. Propiciar la creación de fondos municipales de financiamiento de proyectos turísticos, de conformidad con las disposiciones que rigen la administración financiera del sector público.

11. Cualquier otra actividad que requiera el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, conforme a este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, sus reglamentos y demás normativas aplicado a la materia.

Artículo 26.

Los entes u órganos estatales o municipales con competencia en materia de turismo impulsarán la ejecución de los planes, programas y proyectos turísticos, conforme a este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, sus reglamentos y los lineamientos de la política turística dictada por el ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, contenidos en el Plan Estratégico Nacional de Turismo.

En la Ley Orgánica de Turismo se establecen los mecanismos de participación de los sectores públicos y privados, además de las funciones, multas, ingresos y pautas a seguir por el Gobierno nacional, además de los espacios considerados como turísticos y los servicios establecidos, con el fin de promover y desarrollar la cultura de los pueblos.

Es por ello la finalidad de este decreto ley, estableciendo además lineamientos generales de acción que buscan preservar y garantizar los

intereses del Estado.

2.4.2. Ley de Fomento del Turismo Sustentable como Actividad Comunitaria y Social (2014).

La presente ley fue publicada en Gaceta Oficial bajo el N° 6.153, el 18 de noviembre de 2014, bajo los lineamientos del presidente Nicolás Maduro, en su decreto N° 1.442. La cual tiene por objeto el fomento, promoción y desarrollo del turismo como actividad comunitaria y social, teniendo en cuenta los principios de inclusión social, justicia y economía.

En materia de fomento y promoción, establece que:

Artículo 4.

El Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de turismo, fomenta y promueve la participación de los órganos y entes de la Administración Pública, instituciones privadas y en especial a las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de participación, para el desarrollo del turismo social, facilitando el acceso y el disfrute de las poblaciones más vulnerables a las infraestructuras turísticas del Estado, en condiciones de precios justos y razonables; y garantizando el derecho a la recreación en beneficio de la calidad de vida individual y colectiva, bajo los principios de colaboración, coordinación e información interinstitucional.

Artículo 12.

El Estado fomenta y promueve en las comunidades que comparten relaciones históricas, culturales, sociales y con intereses afines, la organización de empresas turísticas de propiedad social directa e indirecta comunal y demás organizaciones socioproductivas del Poder Popular, para el desarrollo del turismo, fortaleciendo su identidad, su historia, sus tradiciones, su cultura, su entorno, su potencialidad turística y todos aquellos aspectos que por su atractivo, por su interés o por la oportunidad que brindan, permita el desarrollo del turismo como actividad comunitaria.

La presente ley busca transformar el Sistema Turístico Nacional, impulsando el respeto hacia el medio ambiente, a la diversidad biológica y la preservación de las

cultural populares, que conforman el estado.

En este orden de ideas, se incorpora el principio de sustentabilidad como valor de base para la ejecución de actividades del turismo nacional, percibidas como actividades económicas de interés nacional, además de propiciar la concientización para el cuidado de los espacios geográficos.

Es importante resaltar que la presente ley busca la rentabilidad de las prestaciones de los distintos servicios, mediante la implementación del turismo de diferentes maneras como ecoturismo, etnoturismo, agroturismo y turismo urbano.

2.4.2. Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencia del Poder Público. (2003).

Esta Ley Orgánica fue publicada en Gaceta Oficial N° 37.753, de fecha 14 de agosto de 2003, la misma tiene como objetivo desarrollar los principios constitucionales para promover la descentralización administrativa, delimitar competencias entre el Poder Nacional y los estados, determinar las funciones de los Gobernadores como agentes del Ejecutivo Nacional, determinar las fuentes de ingresos de los estados, coordinar los planes anuales de inversión de las Entidades Federales con los que realice el Ejecutivo Nacional en ellas y facilitar la transferencia de la prestación de los servicios del Poder Nacional a los estados.

La presente ley, establece a través de sus artículos, que la población debe desarrollarse a través de ellos mismos, pero como comunidad organizada, participando en la gestión de actividades gubernamentales, regionales, estatales y municipales, buscando así, tener un acercamiento directo entre el estado y el pueblo, siendo los gobiernos locales y regionales los principales actores en materia de gestión.

2.4.3. Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (2012).

La ley Orgánica de Planificación Pública fue publicada en Gaceta Oficial N° 6.011 extraordinario, de fecha 21 de diciembre, tiene sustento constitucional en la CRBV en su artículo 182, creando el Consejo Local de Planificación Pública a instancias del municipio; y en el artículo 166 el Consejo Estatal de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas a instancias de cada estado.

Dicha ley tiene como objeto, establecer los principios y normas que sobre planificación rigen el poder público popular, municipal, estatal y nacional, así como la organización y funcionamiento de los órganos encargados de la planificación y coordinación de las Políticas Publicas; integrado con las instancias de participación siendo el principal protagonista la población, garantizando así su participación.

Esta ley proviene a la conformación del Sistema Nacional de Planificación Pública, el cual plantea entre sus objetivos contribuir a la mejora de los procesos de definición, formulación, ejecución, control y evaluación de la políticas públicas; de efectividad y eficiencia en el empleo de los recursos públicos dirigido a la coordinación, ejecución y ensamblaje de los planes, programas y proyectos para la transformación del país.

Dicha ley busca que las comunidades participen en la resolución de sus problemas, a través de proyectos obteniendo recursos de los entes gubernamentales, implementando políticas públicas de acción en la mejora de su calidad de vida.

2.5 Operacionalización de Variables.

Objetivo General: Evaluar la Gestión local implementada para la promoción y fomento del turismo. Caso: Instituto Municipal Autónomo del Turismo en el municipio sucre, estado sucre. Año 2018

<u>Variable</u>	<u>Objetivos</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Ítems</u>
Desempeño	Determinar el cumplimiento de los objetivos y resultados obtenidos por el Instituto Municipal Autónomo de Turismo en el municipio Sucre.	Eficacia	% de objetivos logrados exitosamente respecto a objetivos planteados. Periodicidad de objetivos trazados. Reestructuración de planes	¿Con que frecuencia los objetivos trazados son cumplidos? ¿Cada cuánto tiempo se trazan objetivos? ¿Los planes son suficientes para el cumplimiento de objetivos?
Recursos humanos	Determinar la calidad y cantidad de recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta el Instituto Municipal Autónomo de Turismo para el municipio Sucre.	Capacitación e Información Conocimiento	Grado de Instrucción del personal. Nº de personas adscritas al instituto. Nº de congresos, charlas y talleres que recibe el personal. Manejo de las Tecnologías de Comunicación	¿Es Suficiente el personal? ¿Con que frecuencia reciben capacitación? ¿Con que frecuencia se capacitan?
Recursos Materiales		Recursos	Equipos tecnológicos. Publicidad en radio y	¿Cuentan con TICS para impulsar el programa? ¿Son utilizadas las TICS? ¿Cuenta el municipio con

Recursos Financieros		Financiamiento	<p>Televisión Acceso a internet</p> <p>Presupuesto anual por el gobierno central, regional y municipal</p> <p>Presupuesto extra por incidencias</p>	<p>propagandas para fomentar el turismo? ¿Utilizan las redes sociales? ¿Qué medio de comunicación utiliza para el fomento del turismo?</p> <p>¿Frecuencia del presupuesto asignado? ¿Es favorable el presupuesto? ¿Destino del presupuesto asignado? ¿Reciben asignación de recursos por parte de otros organismos?</p> <p>¿Existe presupuesto extra por incidencias?</p>
Funcionamiento	Analizar el funcionamiento del Instituto Municipal Autónomo de Turismo en el municipio Sucre.	Gestión	<p>Plan de acción mensual, anual o trimestral.</p> <p>. % de uso en redes sociales como medio de promoción.</p> <p>% de proyectos sociales destinados al turismo,</p>	<p>¿Frecuencia de planes dentro del programa?</p> <p>¿Qué estrategias utilizan en las temporadas altas? ¿Qué tipo de medio se utiliza para fomentar el turismo?</p> <p>¿Existen proyectos sociales destinados al fomento y</p>

			<p>activo en la actualidad en comparación con los inactivos. % trabajo en conjunto de instituciones municipales</p> <p>Personal extra en temporadas altas.</p> <p>Periodicidad en supervisiones a organizaciones turísticas prestadoras de servicios.</p>	<p>promoción del turismo? ¿Se ejecutan actualmente los proyectos sociales? ¿Con que otro organismo público o privado trabaja para impulsar el turismo?</p> <p>¿Cuentan con personal extra para temporadas altas?</p> <p>¿Con que frecuencia se supervisan los servicios ofrecidos por las organizaciones turísticas? ¿Son suficientes las supervisiones de las organizaciones turísticas para mejorar los servicios ofrecidos? ¿Cómo observa usted la calidad de los servicios ofrecidos al turista?</p>
--	--	--	---	--

2.6 Marco Institucional

La presente investigación se realizó en el Instituto Municipal Autónomo de Turismo, adscrito a la Alcaldía del Municipio Sucre.

El mismo se estableció como política de turismo del gobierno Nacional y Regional, aunado a la inquietud de dirigentes comunales buscando una fuente de ingreso, los mismos se vieron a la tarea de impulsar las políticas públicas en busca de la promoción y fomento del turismo en el estado Sucre, según el personal del IMATUR.

El IMATUR, es la institución encargada de coordinar, planificar y ejecutar todas las políticas e iniciativas vinculadas al sector turístico y recreativo en la jurisdicción del Municipio Sucre, y este tiene la representación ante los organismos competentes, regionales, nacionales y jurídicas que trabajan en la actividad turística.

IMATUR tiene como visión planificar, promover, coordinar y ejecutar programas y proyectos que consoliden y contribuyan al desarrollo turístico del Municipio Sucre y busca ser el organismo público a nivel municipal en cuanto a la planificación y ejecución de programas y proyectos que fomenten el turismo como actividad sostenible y sustentable.

Dicha institución tienen ciertos objetivos establecidos, los cuales son:

- ✓ Ejecutar políticas de divulgación, publicidad y promoción nacional e internacional, tanto de sus actividades como de los atractivos y ofertas turísticas municipio.
- ✓ Brindar asistencia técnica a los Fondos Mixtos de Promoción y Capacitación Turística, personas y organizaciones públicas o privadas en materia de promoción y mercadeo turístico.
- ✓ Desarrolla planes, proyectos y actividades inherentes a la promoción y el mercadeo turístico del municipio, tanto nacional como internacional, en concordancia con el Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo y Plan Nacional Estratégico de Turismo.

- ✓ Coordinar, ejecutar y evaluar los planes de promoción y mercadeo nacional e internacional, para el producto turístico venezolano.
- ✓ Mantener el registro de los archivos físicos y digitales vinculados al banco de imágenes, textos y videos, entre otros materiales, utilizados para las estrategias promocionales.
- ✓ Coordinar y organizar la participación en ferias y eventos nacionales e internacionales de interés para el municipio.
- ✓ Fomentar el desarrollo de los productos turísticos existentes y la creación de nuevos productos, que satisfagan las necesidades reales y/o potencialidades de la demanda turística nacional e internacional.
- ✓ Diseñar e implementar estrategias para el desarrollo y posicionamiento de los productos que conforman el portafolio turístico.
- ✓ Atender, asesorar y orientar a los turistas y usuarios que requieran información turística, a través de los Módulos de Información y Promoción, oficinas del Instituto y otros mecanismos que se destinen para tal fin.
- ✓ Fomentar actividades con la participación de los sectores públicos y privados, todo tipo de actividades que promuevan los atractivos y servicios turísticos del municipio.
- ✓ Generar la publicidad sobre el municipio en distintos medios de comunicación, mediante el apoyo logístico a compañías de filmación, nacionales e internacionales. (IMATUR, 2017)

A partir de estos objetivos establecidos, cuentan con ciertas funciones, las cuales son:

- ✓ Cumplir y hacer cumplir la legislación que rige la materia turística y las ordenanzas municipales creadas para tal fin.
- ✓ Formalizar convenios con las autoridades educativas del Estado a fin de que sea obligatorio en el proceso de aprendizaje, inculcando la importancia de las actividades turísticas.
- ✓ Solicitar, administrar y supervisar los recursos que el Municipio asigne

para el financiamiento de la infraestructura turística, así como para el estudio y proyecto a realizar en el sector.

- ✓ Realizar inventario de posadas y hoteles de la jurisdicción con los precios y servicios que presten a fin de promoción y difusión.
- ✓ Crear y promocionar una página de internet a fin de proveer a los interesados de toda la información necesaria y los destinos turísticos y recreativos que ofrece este Municipio para el mundo.
- ✓ Incentivar y promover con otros organismos públicos y privados el mantenimiento de paseos, parques, plazas y jardines, así como sitios históricos monumentos culturales y religiosos.
- ✓ Proponer a la consideración del concejo municipal las declaratorias de zonas de interés Turístico del Municipio.
- ✓ Fusionar esfuerzo con el instituto de policía municipal a fin de la creación de la brigada turística integrada por ciudadanos preparados para tal actividad, y que puedan brindar un satisfactorio servicio de información y protección al turista.
- ✓ Incentivar y promover en la Jurisdicción del Municipio la realización de ferias, exposiciones, festivales, congresos y convenciones.
- ✓ Garantizar la defensa del turista, su seguridad personal y la de sus bienes en coordinación con todos los órganos de seguridad ciudadana.
- ✓ Cualquier otra que sea asignada por las autoridades ejecutivas y legislativas del Municipio. (IMATUR, 2017)

El IMATUR cuenta con el programa de Turismo Social Sustentable y es concebido como una línea estratégica del Ministerio del Poder Popular para el Turismo, enmarcado en el Plan Nacional Simón Bolívar 2013-2019, el mismo tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes en estado de vulnerabilidad y de ingresos limitados, mediante el desarrollo del Programa de Turismo Social Sustentable, que fomente, promueva y facilite el acceso al turismo, generando oportunidades de empleo, acceso al ejercicio del derecho al descanso,

aprovechamiento del tiempo libre, y que a su vez oriente a la preservación del medio ambiente, al rescate y fortalecimiento y valoración de la cultura de nuestro pueblo, a la conservación de los monumentos naturales e históricos, permitiendo consolidar su sentido de pertenencia e identidad nacional, buscando un desarrollo local, social y económico, aprovechando sus propios recursos

Este programa cuenta con dos (2) proyectos sociales destinados a la población local, uno de ellos es el Proyecto de Sensibilización Turística “Cumana 500”, el cual busca enseñar a las comunidades a aprender del turismo mediante un lenguaje sencillo, además de enseñarles un modelo de las “3C” : cordialidad, celeridad y calidad en la atención y servicio al cliente, trabajando las relaciones interpersonales y manejando tres (3) aspectos en conjunto: la apariencia personal, la expresión verbal y finalmente el lenguaje corporal, para que el prestador de servicio pueda desarrollar capacidad de impacto y crear una cultura de servicio en el municipio.

El otro proyecto social es destinado principalmente a los consejos comunales teniendo por nombre Comité Locales de Turismo Sustentable, en dichos comités se busca incentivar el valor a la identidad y vocación turística del territorio a través de la naturaleza, paisaje, belleza natural, seguido por la historia ancestral y cultural, buscando un trabajo en conjunto entre la localidad y los entes regionales para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, buscando un desarrollo local, y enseñando a la localidad a utilizar sus propios recursos para mejorar su calidad de vida, siendo estos entes facilitadores y multiplicadores a la población total.

La estructura organizativa de IMATUR está compuesta de la siguiente forma:



Fuente: Instituto Municipal Autónomo de Turismo, municipio Sucre

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se describe la metodología que se empleó durante la investigación. Siendo preciso explicar que la intervención estuvo dirigida a la evaluación de la gestión local y políticas públicas implementadas para la promoción y fomento del turismo en el municipio Sucre, estado Sucre. Año 2017.

Para ello, se orientó el proceso de intervención, siguiendo la propuesta metodológica sistematizada de evaluación de Briones (1991) en su modelo de referentes específicos.

3.1 Nivel de la Investigación.

Según Arias, F (2006). “El nivel de investigación, se refiere “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p.47).

Así pues, el nivel de investigación establece hasta qué punto se llevará a cabo el estudio del tema o problema planteado.

La presente investigación se enmarca en un nivel descriptivo, el cual Salinas y Pérez (1991), lo definen como la descripción de un hecho, fenómeno o técnica. Por otro lado, Dankhe (1986) citado por Hernández, et al (1998), señalan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupo, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Palella y Martins (2006), afirman que el nivel descriptivo tiene como propósito “interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (p.102).

Los autores anteriormente mencionados refieren que en el estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide, cada una de ellas

independientemente, pasa así poder describir lo que se investiga.

En este sentido, en el estudio se recolectó información de fuentes primarias a través de entrevistas que permitieron describir aspectos importantes para la evaluación de la gestión local, además de analizar estadísticas y recolectar datos claves que determinaron los resultados de la investigación.

3.2 Diseño de la Investigación.

Parella y Martins (2006), expresan que “el diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio.” (p. 95).

El diseño de investigación fue de campo, debido a que éste permitió a la investigadora trasladarse e involucrarse directamente en el lugar donde ocurren los hechos. Por lo cual (Ob. Cita).” La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables” (p.97).

3.3 Área de Estudio.

El área geográfica en el que se centró la investigación, fue específicamente el Instituto Municipal Autónomo de Turismo en el municipio Sucre, estado Sucre.

3.4 Población, Muestra y Muestreo.

Según Arias (2006), la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (p. 81).

En esta intervención la población estuvo constituida por 11 personas representada por personal del Instituto Municipal Autónomo del Turismo.

Según Chávez (2001), el muestreo son las operaciones que se realizan para seleccionar la muestra que sobre la cual se realizará la investigación, es decir que esta sería la técnica empleada para escoger a los sujetos, objetos o fenómenos.

Para efectos de esta investigación, no fue necesario aplicar ningún procedimiento a la población representada por el personal, debido a su carácter finito, siendo estas poblaciones muestrales.

3.5 Fuentes de Investigación

3.5.1 Fuentes Primarias:

Buonocore (1980), define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano (p. 229).

Las fuentes primarias en esta investigación, fueron las informaciones registradas de los actores involucrados con el instituto: Directivos, coordinadores y facilitadores de la conducción del programa, quienes sirvieron de soporte para señalar los aspectos concernientes a la investigación.

3.5.2 Fuentes Secundarias:

Fuentes derivadas o secundarias, Buonocore (1980), las define como aquellas que “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados...” (p. 229)

Las fuentes secundarias en esta investigación provienen de la revisión de archivos estadísticos a nivel municipal, los informes anuales de objetivos propuestos y metas alcanzadas, informe de suministros utilizados anualmente, cartas de pedidos.

3.6 Técnicas e instrumentos de Recolección de Información.

Según Arias (2006), la técnica de recolección de datos tiene que ver con el procedimiento o forma utilizada para obtener datos o información.

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de información fueron:

Revisión Documental:

Toda investigación debe estar sustentada por bibliografía relacionada con el

tema de estudio. Según Sabino (2002), la revisión documental consiste “en la búsqueda, revisión, elección y clasificación del conjunto de materiales bibliográficos que contienen toda la información teórica que sustenta el trabajo de investigación”. (Pág. 54)

Es decir, la revisión documental consiste en la búsqueda y análisis de información teórica que sirve de base para el desarrollo de la investigación. Por consiguiente, para efectos del presente estudio las fuentes de investigación fueron constituidas por la revisión de textos, folletos, revistas, trabajos de grado, manuales internos e información online.

La Entrevista:

Arias F. (1997), define a la entrevista como una “técnica que consiste en obtener información acerca de un grupo de individuos.” (p. 47). Dicha entrevista se realizó al personal del IMATUR, en un primer acercamiento con el fin de indagar acerca del conocimiento que tienen sobre el turismo y como conciben al municipio Sucre, la misma se realizó de forma organizada y con preguntas previamente elaboradas.

La observación:

Es una fase fundamental, por cuanto constituye la base de la descripción de las situaciones de interés para el investigador. De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2001), la observación directa se define como “aquella técnica en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”.

En tal sentido, el trabajo de investigación proporcionó una perspectiva del objeto de estudio, mediante el contacto visual y directo con el personal y cuyos datos recolectados se registraron en una guía de observación, la cual no es más que un instrumento caracterizado por presentar una serie de aspectos a corroborar y facilitar la observación en detalle sobre algunas variables o categorías.

Encuesta:

Según Arias (2006), “es una técnica que pretende obtener información que

suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular” (p.67).

En la presente investigación, se aplicó al personal de trabajo que pertenece al IMATUR con el fin de indagar sus conocimientos sobre el área de trabajo, además obtener datos relevantes de estadísticas realizadas por el instituto.

El instrumento utilizado para la recolección de información fue:

El cuestionario, el cual según Arias (2006), “es un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.67).

El cuestionario permitió la obtención de datos de manera simple a través de ítems que fueron respondidos de acuerdo con lo establecido y luego se analizaron los resultados.

3.8 Técnicas de Procesamiento y análisis de datos

Después de recoger los datos arrojados por la investigación se procedió a la tabulación y análisis respectivos. Los datos se procesaron en forma computarizada por medio de un programa EXCEL, y luego representados en gráficos circulares, la interpretación de los datos se basaron en los lineamientos del modelo de evaluación “referentes específicos” de Guillermo Briones (1991) tomando en cuenta las siguientes categorías: objetivos, recursos (humanos, materiales y financieros) y funcionamiento

3.9 Validez y confiabilidad

Sabino (2002), define a la validez como una herramienta básica que debe hacerse a los instrumentos de medición, Además reafirma que la validez “indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida...”, “...Una escala tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir”

Esta validación se realizó por juicios de expertos de la siguiente manera:

- Se seleccionaron dos (2) expertos en el área académica, como lo son los profesores de la Escuela de Ciencias Sociales la Universidad de Oriente.

- Luego se entregó a cada uno de ellos: Carta de presentación del instrumento, propósito, objetivo general y específicos e instrumento.
- Se realizaron cambios necesarios al instrumento, atendiendo a las opiniones de los expertos.
- Y, por último, se obtuvo una Carta de Validación del instrumento debidamente firmada por cada uno de los expertos.

La confiabilidad se realizó mediante el procedimiento estadístico de Alfa Cronbach, utilizando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron, se comprobó que el instrumento tiene una confiabilidad de 0,898 obtenido mediante el programa de Excel.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se centra en la parte fundamental de la investigación, en él se sistematizó y analizó toda la información recolectada el instrumento aplicado por la investigadora; presentando la información en forma de tablas. Es importante señalar que el análisis de cada una de las tablas, parte de la referencia teórica escogida, del análisis de las respuestas dadas por el personal entrevistado y de la interpretación que la investigadora da a cada una de las respuestas obtenidas.

4.1. Aspectos socio demográficos del Personal de IMATUR.

Los aspectos socio demográficos resumen las características sociales y demográficas de un grupo de personas, siendo de gran importancia, ya que mide la situación y evolución social de cada uno de ellos.

La edad es un elemento importante al desempeñar un trabajo para desenvolverse con cierta destreza, capacidad y eficiencia en las labores que desempeña el individuo. En la Tabla N° 1 se evidencia que cinco (5) de los entrevistados pertenecientes al IMATUR tienen edades entre 33 y 38 años, tres (3) están edades entre 39 y 44 años y las tres (3) restantes oscilan entre 27 y 32 años.

TABLA N° 1: Distribución absoluta según la edad del personal del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Rango de edad	N° de personas consultadas
33-38 años	5
27-32 años	3
39-44 años	3
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

De esta información se analiza que la mayoría de las personas que trabajan en el IMATUR son adultos jóvenes que cuentan con potencialidades propias de este grupo etario, suponiendo que tienen agilidad y destreza para realizar las tareas desempeñadas. Además, es común que en ese grupo de edades se cuenta con entusiasmo y productividad buscando un crecimiento personal y profesional, así como con posibilidad y disposición para formarse y ser capacitado en el área de turismo, contribuyendo a la mejora del funcionamiento del IMATUR, lo que permitirá el alcance de los objetivos planteados.

Otra características importante conocer en una población es el sexo, por cuanto es una variable asociada a un conjunto de características de orden cultural, político y social que influye de manera significativa en los roles, estatus, puestos de trabajo. En este sentido se hizo necesario conocer la distribución por sexo del personal de la institución, obteniéndose la siguiente información:

TABLA N.º 2: Distribución absoluta según el sexo del personal de IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Sexo	Nº de personas consultadas
Hombres	6
Mujeres	5
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

En la Tabla N° 2 se observa que seis (6) de las personas entrevistadas son del sexo masculino y cinco (5) del sexo femenino. Esto evidencia que la mujer, cada día está incorporándose en mayor proporción al campo laboral, permitiéndole competir en igualdad de condiciones con los hombres, en distintos escenarios.

TABLA N° 3: Distribución absoluta del personal según su grado de instrucción, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Grado de Instrucción	N° de personas consultadas
Bachiller	7
TSU Turismo	1
Profesional Universitario	3
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

El nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados y que en la actividad laboral desempeñan y aplican sus conocimientos y destrezas.

El proceso de formación permite el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional, desarrollando las competencias necesarias en el desempeño de su trabajo para participar y ayudar en el desarrollo y crecimiento de la empresas, organizaciones o instituciones, sin embargo, en el IMATUR el personal no tiene una formación adecuada para el área que desempeñan; en la Tabla N°5 se muestra que siete (7) de los sujetos entrevistados son bachilleres, tres (3) son licenciados y uno (1) es técnico superior en Turismo, de esta información se deduce que la mayoría de los entrevistados carecen de una formación en el área turística, acorde con las necesidades del Instituto, siendo estos bachilleres quienes se encuentran en su mayoría desempeñando cargos de alta gerencia.

Esto es debido, a que son cargos de confianza, en decir, de libre nombramiento y remoción, los cuales son asignados por el alcalde del municipio, esto lleva al retraso en el desarrollo los programas y proyectos que ejecuta la institución, en ausencia de formación los empleados se siente inseguros en la realización de sus actividades y podría terminar haciendo sus tareas de manera ineficiente, ya que no están claros en cuanto a las funciones y tareas que tienen que realizar, ya que los empleados están cada vez más en situación de incertidumbre sobre su papel dentro de

la institución, viéndose afectado el cumplimiento de objetivos.

Cabe resaltar, que dentro del personal universitario que se encuentra en la institución, están desempeñando áreas que no corresponden a su nivel profesional ya que uno es administrador, otro es licenciado en biología y uno en informática pero tienen que desempeñar tareas de capacitación y fomento en las comunidades y cabe resaltar que no existe un trabajador social que es fundamental en toda institución, debido a que son agentes de cambio y tienen la oportunidad de ayudar al cambio social a través de acciones profesionales, por el contacto que se tiene con la comunidad, la participación ciudadana, el desarrollo local y la conexión con instituciones públicas y privadas. Pudiendo ser un puente de enlace entre la institución y las comunidades para llevar a cabo los proyectos sociales los cuales son Sensibilización a la localidad y Comités de Turismo Sustentable, al no contar con un profesional de esta área se ven limitadas las acciones sociales, no teniendo conciencia sobre las necesidades de la población ni del municipio, ya que no existe un contacto directo con las necesidades sentidas.

4.2. Evaluación de Objetivos del IMATUR

Los objetivos son pequeños pasos medibles y específicos, dirigidos a alcanzar una meta, para así poder obtener cambios positivos esperados en dicha institución. Evaluar los objetivos es de fundamental importancia, ya que permite conocer el alcance que tiene el IMATUR, pudiendo comparar objetivos planteados con los logrados y así relacionarlos con el cumplimiento de metas.

En una institución, es fundamental considerar la evaluación de los objetivos, entendiéndose por la misma, la comparación entre dos magnitudes, es decir, alcanzar un equilibrio entre los objetivos pretendidos y los objetivos alcanzados realmente. A través del logro de los objetivos dentro de la institución se da respuesta a las metas planteadas permitiendo cubrir las expectativas de la institución, además se considera de gran importancia el logro de los mismos, ya que ellos dan respuesta a las necesidades planteadas o sentidas por la población, así como también permiten

conocer hacia dónde se dirige la organización y qué desea lograr.

TABLA N° 4: Distribución absoluta según la opinión del personal con relación a la suficiencia de objetivos establecidos en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Objetivos suficientes	N° de personas consultadas
Si	8
No	3
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

El IMATUR tiene como meta lograr una sensibilización turística en las comunidades del municipio Sucre, además de un turismo sostenible y para ello se establecen objetivos que acercarán al personal que labora en el instituto a la meta establecida.

En el Tabla N° 4 se observa que ocho (8) trabajadores del personal encuestado coincidieron que los objetivos planteados si son suficientes para cumplir las metas establecidas y las tres (3) personas restantes afirmaron que no son suficientes, debido a que aseguran que los objetivos no podrán ser alcanzados, ya que no se cuenta con los recursos pertinentes, limitando la gestión en el municipio. La información arroja que los objetivos establecidos son suficientes, debido a que se acercan a la meta planteada, la cual se basa en un turismo sostenible en el municipio. Sin embargo, los objetivos no se adaptan a la realidad existente, por lo que aseveran que debido a la dinámica presupuestaria y a la asistencia irregular a la institución por parte del personal, no pueden dar respuesta a todos los objetivos, viéndose obstaculizados el cumplimiento de las metas, lo que no favorece a la institución, por lo que el retraso del cumplimiento de objetivos, impide a IMATUR alcanzar las metas establecidas en el tiempo determinado.

TABLA N° 5: Distribución absoluta según la opinión del personal con relación al cumplimiento de objetivos en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Cumplimiento de objetivos	N° de personas consultadas
Siempre	0
Usualmente	4
A veces	6
Nunca	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

La tabla anterior muestra, que seis (6) de las personas entrevistadas afirman que a veces se cumplen los objetivos, aseguran que muchas veces los objetivos tienden a ser modificados por falta de tiempo y por la dinámica laboral, la cual se basa en asistencia a actos políticos y por lo tanto reprogramación de actividades y cuatro (4) de la población restante indica que usualmente, ya que aseguran que el cumplimiento de los objetivos depende de la tarea que a ellos se les asigne y no visualizan el cumplimiento de objetivos de la institución, sino sus objetivos propios. La información recogida indica que los objetivos establecidos la mayoría de las veces tienden a ser modificados o cambiados debido a la falta de personal y tiempo por lo que en la mayoría de los casos toca reestructurar, debido a que la asistencia a actos políticos causa retraso en el cumplimiento de actividades destinadas al turismo, ya que dichos actos no son planificados.

En este sentido, se puede concluir que los objetivos no están siendo cumplidos a cabalidad, viéndose afectadas las metas planteadas. En este sentido, se puede concluir que los objetivos no están siendo cumplidos a cabalidad, viéndose afectadas las metas planteadas y en consecuencia no se da respuestas a las necesidades existentes en el municipio, por lo tanto no hay cambios favorables dentro de la institución ni fuera de ella, lo que limita el desarrollo del turismo en la localidad, y

los beneficios que de esta actividad se derivan para la colectividad cumanesa, el turista y el ambiente.

4.3. Evaluación de Recursos Institucionales

Los recursos son todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado. Es decir, es un conjunto de elementos que permiten resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa, entre ellos se encuentran los recursos humanos, materiales y financieros., a través de la evaluación se valoran los recursos existentes en la institución para el logro de los objetivos.

4.3.1. Recursos Humanos

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar al personal de una empresa la forma en la que se están desempeñando en su trabajo y a través de ella elaborar planes para su mejora. A través de la evaluación, se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del personal en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios prestados.

TABLA N° 6: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia de capacitación en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Frecuencia de capacitación	N° de personas consultadas
Siempre	11
Usualmente	0
A veces	0
Nunca	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas,

orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una institución, a través de ella, los trabajadores pueden tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos.

En la Tabla N° 6 se evidencia que las once (11) personas encuestadas aseguran que siempre reciben capacitación en el área de turismo, estableciendo que las actividades de formación son mensualmente, es importante remarcarlo, ya que, en la actualidad, la capacitación en las instituciones es de vital importancia, porque contribuye al desarrollo de los trabajadores, tanto personal como profesional. A través de la capacitación el personal se familiariza con el área de trabajo, pudiendo desempeñar las tareas asignadas de manera efectiva, siendo competitivos y eficientes, ya que a través de las actividades de formación el empleado logra adquirir conocimientos, habilidades y aptitudes que se requieren para lograr un desempeño óptimo. Rodríguez, P (2013), asegura que la capacitación a los empleados debe ser obligatoria, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio en la organización.

TABLA N° 7: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la efectividad de la capacitación recibida en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Efectividad de la capacitación	N° de personas consultadas
Si	11
No	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

En la tabla N° 7 se evidencia que las once (11) personas encuestadas opinan que la capacitación recibida es suficiente y expresan que las mismas son oportunas y suficientes para su mejora profesional y personal, ya que aseguran que ponen los conocimientos en práctica aprendiendo estrategias que facilitan el cumplimiento de

las actividades asignadas, lo cual se deduce que a través de la capacitación el personal se siente fortalecido y está en constante aprendizaje, valorando cada actividad realizada por ellos y comprendiendo mejor el funcionamiento de la institución.

Según Shaw, J (Sin fecha), en el trabajo aumenta y mejora la autoestima a los empleados a través de la capacitación, entendiendo mejor el funcionamiento de las empresas, los trabajadores se sienten motivados y comprometidos con las tareas a desempeñar.

TABLA N° 8: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la suficiencia de trabajadores adscritos al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Suficiencia de trabajadores	N° de personas consultadas
Si	4
No	7
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Los trabajadores son aquellas personas que prestan sus servicios a una empresa o institución, y dependiendo de la magnitud de la empresa se consideran las cantidades de trabajadores.

En la Tabla N°8, se muestra que siete (7) de las once (11) personas encuestadas aseguran que no es suficiente el personal que labora en la institución y las cuatro (4) personas restantes opinan que sí, asegurando que como las actividades en su mayoría suelen ser suspendidas y modificadas, por lo tanto, el personal es suficiente ya que no realizan todas las actividades planeadas, y el personal con el que cuenta cubre las tareas a realizar, sin embargo esta información indica que el personal que labora en la institución no es suficiente para cubrir todas las actividades planificadas, ya que se debe dar cobertura a todo el municipio Sucre y solo se cuenta con 11 personas adscritas, y es por ello que muchas de las actividades son

modificadas, ya que para poder cubrir las mismas se necesita mayor personal.

La gestión de una institución implica la realización de tareas, al contar con poco personal, la realización de tareas se convierte en una obligación, los trabajadores deben manejar sus tareas individuales y ofrecer asistencia en otras tareas, conduciendo al agotamiento físico, además encargarse de múltiples puestos de trabajo para compensar la falta de personal intensifica el estrés, el mayor nivel de estrés puede causar disensión dentro de la institución y disminuir la productividad, además el logro de metas disminuye con las responsabilidades adicionales. Según la Universidad Abierta de Cataluña (2015), en su artículo de relaciones laborales, en las empresas con pocas personas, los trabajadores suelen tener mil usos, algo que, aunque a corto plazo puede ser un ahorro, a largo plazo se convierte en una gran pérdida de talentos y de eficiencia.

Las personas no pueden estar enfocadas en muchas actividades a la vez y, de hecho, se recomienda que cada uno desarrolle sus propias destrezas y especialidades en el trabajo y esta idea es totalmente imposible de hacerse real en un ambiente donde la exigencia del multitarea es extrema por la falta de colaboradores.

4.3.2 Recursos Materiales

Los recursos materiales son los medios físicos y concretos que ayudan al logro de objetivos específicos, para el correcto funcionamiento y desarrollo de una institución es fundamental la existencia de los recursos materiales, ya que estos son los bienes tangibles, propiedad de la institución es decir, instalaciones, equipos y materias primas, que a través de ello se permite ofrecer un servicio.

TABLA N° 9: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre el uso de las TICS en la realización de actividades del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Uso de TICS	N° de Personas consultadas
Si	9
No	2
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Las Tecnologías de Información y Comunicación son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadores, teléfonos, televisores, reproductores de audio y video o consolas de juego.

Tal y como muestra la Tabla N° 9, nueve (9) de las once (11) personas encuestadas aseguran que son utilizadas las TICS para el envío de documentación, fomento del turismo y redacción de documentos y dos (2) personas afirman que no, esto debido a que representan a los trabajadores que no utilizan las TICS para la realización de sus actividades diarias por la naturaleza de las mismas dentro de la institución, sin embargo a través de esta información se puede analizar que las TICS en la institución es de gran utilidad a través de búsqueda de información, correos electrónicos, difusión de información y descarga de archivos, lo que permite al personal estar actualizado, y que la comunicación entre el personal a nivel institucional con otros entes se establezca con mayor rapidez

Está comprobado que el uso de las TICS dentro de la institución, estimula el aumento de la productividad en los trabajadores, optimiza la toma de decisiones, existe una interacción continua, el trabajo es rápido y directo, se desarrollan habilidades de búsqueda y selección de información, es de fácil acceso, alfabetización digital y audiovisual e interacciones sin barreras geográficas, sin embargo, muchas

veces el uso de estas conlleva a conseguir información no fiables, dispersión, diálogos muy rígidos, aprendizajes incompletos y superficiales y una visión parcial de la realidad. (Guzmán, H, 2014. Pág. 1)

A pesar de las ventajas y desventajas existentes sobre el uso de las TICS, se puede decir que son de gran ayuda para la realización de tareas, incorporando a los trabajadores en las nuevas tecnologías, para que sus actividades sean más didácticas y prácticas, aumentando su eficiencia, como lo establece Aniel (2013), en su artículo sobre las TICS, que son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que caben mencionar la mejora de sus operaciones, llegada a una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, no sólo con sus empleados sino también con sus clientes y proveedores. En pocas palabras, las TIC les permiten lograr aumentar considerablemente su eficiencia.

TABLA N° 10: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de propagandas destinadas al fomento del turismo por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Existencia de propagandas	N° de personas consultadas
Si	8
No	3
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Las propagandas son formas de comunicación que tienen como objetivo influir en la actitud de una comunidad respecto a alguna causa o posición. La propaganda es usualmente repetida y difundida en una amplia variedad de medios

como lo son la televisión y la radio con el fin de obtener el resultado deseado en la actitud de la audiencia.

En la Tabla N° 10, se evidencia que ocho (8) de las once (11) personas encuestadas establecen que si hay propagandas destinadas a fomentar el turismo en el municipio Sucre, y las tres (3) personas restantes informaron que no, esto se debe a que las mismas no observan ninguna propaganda por los medios de comunicación de alcance masivo, es decir, por televisión y radio, por lo tanto establecen que no existen propagandas que llamen la atención del turista, sin embargo las ocho (8) personas aseguran que si hay una propaganda en temporadas vacacionales. De dicha información, se determina que, si existen propagandas que fomenten al turismo, pero solamente en temporadas altas, la cual es un periodo vacacional, donde hay gran afluencia de viajeros, quienes son niños, jóvenes y adultos tomando vacaciones y viajes a lugares fuera de su domicilio actual. Estas propagandas se dan a través de folletos y vallas.

Las propagandas, del mismo modo que los medios de comunicación social, ejercen una enorme influencia en el hombre, ya que muchas veces se deja manipular por los medios publicitarios para adquirir algún producto. La publicidad y propaganda posee una poderosa fuerza de persuasión, modeladora de actitudes y comportamientos en el mundo actual. Sin embargo, los folletos y vallas solamente en temporadas altas, evidencia un mal uso de los recursos, ya que no existe frecuencia y constancia en la difusión del turismo en el municipio, lo que trae como consecuencia que no se logren las metas establecidas y que haya una disminución de temporadistas.

Además, según Martínez, R (2009), las propagandas para fomentar el turismo deben hacerse durante todo el año, utilizando carteles con alegres colores, folletos de vacaciones y ofertas hoteleras, eslóganes impactantes, documentales filmados y publicidad radiofónica, todo tratando de dar a conocer lugar. Los empresarios se sirven de ella como de un instrumento para aumentar la demanda y, en consecuencia, para mejorar su nivel de actividad.

TABLA N° 11: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre el uso de Redes Sociales para el fomento del turismo por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Uso de Redes Sociales	N° de personas consultadas
Si	11
No	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Las redes sociales son una estructura social compuesta por individuos u organizaciones que están relacionadas de acuerdo con algún criterio bien sea profesional, de amistad, o parentesco, entre otros. Las redes sociales se han convertido en un fenómeno global, se expanden como sistemas abiertos en constante construcción de sí mismo, al igual que las personas que la utilizan, y sirven para interactuar de forma rápida y sencilla sobre cualquier tema.

En la Tabla N° 11, se evidencia que las once (11) personas encuestadas aseguran que se utilizan las redes sociales para fomentar el turismo en el municipio Sucre, ya que establecen que es un medio fácil de acceder; a través de esta información se evidencia que el personal que labora en el IMATUR está en la vanguardia, utilizando este medio de comunicación para fomentar el turismo, las redes sociales que utilizan son Instagram y Facebook, ya que se considera que son las que tienen mayor alcance y son gratuitas, esto favorece a la institución y al municipio, ya que a través del medio de comunicación se dan a conocer los recursos naturales y atractivos turísticos con los que cuenta el municipio, además cubre gran parte de la población, ya que la mayoría de las personas cuentan con redes sociales que les permite buscar información de interés, logrando compartir la información en cualquier parte del mundo, sin necesidad de una presencia física en el municipio, pues al apreciar sus atractivos por esta vía se incentiva su visita.

4.3.3 Recursos Financieros.

Los recursos financieros son aquellos propios, de carácter económico y monetario que la empresa requiere para el desarrollo de sus actividades, sin este recurso no se pudieran llevar a cabo las tareas asignadas y por lo tanto no se cumplen los objetivos ni metas planteadas. Además del adecuado manejo de este dependerá el éxito de cualquier institución.

TABLA N° 12: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia de lapsos en el cual reciben el presupuesto asignado en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Frecuencia de asignación del presupuesto	N° de personas consultadas
Mensual	0
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	11
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

El presupuesto es el cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica sea personal, familiar, empresarial o institucional. Por lo general, se asigna anualmente y es un plan de acción dirigido a cumplir objetivos previstos cuyos planes y programas se formulan por el plazo de un año.

En la Tabla N.º 12, se observa que las once (11) personas encuestadas coinciden con que el presupuesto es asignado anualmente. Dicha información arroja que está dentro de los parámetros establecidos para toda institución o empresa, ya que se programan de forma anticipada en base al presupuesto asignado, sin embargo, al recibir el presupuesto anualmente, los ingresos y gastos previstos deberán coincidir para que el presupuesto sea equilibrado, pero la inflación presente en el país conlleva a que los gastos sean superiores a los ingresos percibidos, lo que acarrea a un déficit

presupuestario, limitando el cumplimiento de sus funciones, razón por la cual se ven postergadas las actividades, viéndose afectado el cumplimiento de objetivos.

Tabla N° 13: Distribución absoluta según la opinión del personal acerca del alcance del presupuesto asignado al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Alcance del presupuesto	N° de personas consultadas
Si	3
No	9
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

El presupuesto para toda institución o empresa debe estar calculado en base a las actividades a realizar, pago de nómina, incidencias y cualquier otro aspecto que la institución manifieste, este presupuesto deberá cubrir todas las áreas en el lapso de un año.

En la Tabla N.º 13, se observa que de las once (11) personas encuestadas, nueve (9) respondieron que el presupuesto asignado no es favorable para la institución, ya que no alcanza para la realización de actividades, sin embargo, las tres (3) personas restantes aseguran que sí. Se presume que las tres (3) personas tiene opiniones diferentes al resto de los encuestados, ya que representan cargos de libre nombramiento y remoción, es decir cargos de confianza, por lo tanto están comprometidos políticamente con el Estado, lo que implica que al hablar de insuficiencia, estarían aceptando una mala planificación y un nivel inflacionario elevado, llevando como conclusión a una mala política de Estado, es por ello que prefieren asegurar que es suficiente aunque los mismos confirmaron que las actividades muchas veces suelen ser suspendidas por falta de presupuesto para traslado y logística, asegurando que recurren a un presupuesto extra. Dicha información, da a conocer que el presupuesto asignado de forma anual no resulta favorable para la institución, debido a los altos costos inflacionarios el presupuesto

asignado no alcanza para cubrir los gastos pertinentes a actividades, lo que causa las limitaciones de estas, este déficit presupuestario conlleva a la reducción de gastos. Como lo establece Leandro, G (2012), que el déficit presupuestario se da por impuestos, endeudamiento o inflación, el cual no beneficia a la institución, limitando el cumplimiento de objetivos y metas.

TABLA N° 14: Distribución absoluta según la opinión del personal acerca de la existencia de créditos adicionales en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Créditos Adicionales	N° de personas consultadas
Si	11
No	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Los presupuestos extras son asignados una vez el presupuesto inicial se haya acabado, con el fin de terminar de cubrir las necesidades de cualquier institución.

En la Tabla N° 14, las entrevistas arrojaron según las once (11) personas encuestadas, que el instituto recibe créditos adicionales provenientes del mismo ente gubernamental encargado de la asignación del presupuesto, es decir, la Alcaldía, debido a que el presupuesto inicial no alcanza. A través de esta información se puede deducir que en el IMATUR tienen que recurrir a solicitar un presupuesto extra para terminar de cubrir sus actividades ya planificadas, y muchas veces el presupuesto extra es asignado para el pago de nómina de los trabajadores. Esto coincide con los resultados de la Tabla N° 13, donde nueve (9) personas entrevistadas, afirman que el presupuesto asignado no es suficiente.

Recurrir a este tipo de presupuesto, implica afectar los procesos de planificación y control por parte de la institución, sometiéndose a consideración por parte de las instancias encargadas para su aprobación y asignación. Dichos créditos

son consecuencia de subestimaciones de los presupuestos asignados originalmente, incorporación de nuevos programas, alteración de metas o actividades en el programa que desarrolla la institución y gastos no previstos.

TABLA N° 15: Distribución absoluta según la opinión del personal en cuanto al destino de los recursos aginados por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Destino de recursos asignados	N° de personas consultadas
Promoción y capacitación	10
pago de nomina	1
Logística	0
Otros	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

El destino de los recursos financieros asignados a una institución va a depender de los objetivos y planes que la misma tenga.

En la Tabla N° 15, se observa que diez (10) de los once (11) consultados, aseveran que los recursos van destinados a la promoción y capacitación del personal y a la población prestadora de servicios en el área de turismo. Sin embargo uno (1), señaló que es para pago de nóminas, ya que asegura que por la inflación, la realización de actividades se ve limitada y la mayoría del presupuesto asignado con los diferentes aumentos presidenciales, va destinado al pago del personal.

Esta información arroja que de acuerdo a la opinión de la mayoría entrevistada, los recursos asignados tratan de ser utilizados para la función de la institución, ya que la misma es la encargada de promover y fomentar el turismo en el municipio, además de concientizar a la población prestadora del servicio, buscando una sensibilización en el área de turismo, sin embargo se ve limitada ya que los continuos aumentos presidenciales hacen que los recursos destinados a las actividades

sean reorientados para el pago del personal y es por ello, que a pesar de que la mayoría de los recursos van destinados para capacitar y fomentar el turismo, se evidencia un turismo precario en el municipio, lo que implica un retraso a nivel turístico.

TABLA N° 16: Distribución absoluta acerca del responsable de la asignación de recursos al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Responsable de la asignación de recursos	N° de personas consultadas
Alcaldía	11
Gobernación	0
Gobierno Nacional	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Los responsables de la asignación de recursos en una institución son aquellos organismos, personas o entes que llevan el control financiero de toda la estructura.

En la tabla N.º 16, se observa que las once (11) personas entrevistadas aseguran que el IMATUR depende de la asignación presupuestaria de la Alcaldía. Esta información arroja que el municipio Sucre está descentralizado, ya que el Gobierno Central transfirió cierto poder a las autoridades municipales y estatales, de manera que los gobiernos locales actúan como sus propios agentes, gozando de una autonomía regional, siempre y cuando no se contradigan con los lineamientos nacionales. Al recibir recursos solamente de la Alcaldía, los mismos son limitados, esto debido a que los recursos enviados por el Ejecutivo Nacional al dirigirlos a la Alcaldía son fraccionados para cada institución dependiente de ella, además el Gobierno Nacional asigna el recurso presupuestario dependiendo de la población de cada estado.

Los recursos asignados por otras instituciones o entes a un organismo social

suelen ser de gran ayuda para la promoción y fomento de la actividad que este desarrolle e incluso puede servir para solucionar problemas económicos que puedan presentarse en un momento determinado en una institución, sin embargo, en el caso de IMATUR los mismos no se encuentran reglamentados. En la tabla N° 17 se presenta la distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de asignación de recursos por otro organismo al IMATUR. Municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018, donde las once (11) personas entrevistadas informaron que el IMATUR no recibe asignación de recursos por parte de otro organismo, ni público ni privado, por lo que aseguran que el presupuesto con el que cuenta no tenga ningún tipo de flexibilidad ni alcance para las actividades planteadas debido a alto índice inflacionario, esto afecta a la institución debido a que el déficit presupuestario que tienen le impide la realización de actividades y por ende el incumplimiento de los objetivos, viéndose afectada la planificación establecida.

TABLA N° 17: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de asignación de recursos por otro organismo al IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Asignación de recursos por otro organismo	N° de personas consultadas
Si	0
No	11
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

En la Tabla N° 17, se observa que las once (11) personas entrevistadas informaron que el IMATUR no recibe asignación de recursos por parte de otro organismo ni público ni privado, por lo que aseguran que el presupuesto con el que cuentan no tenga ningún tipo de flexibilidad ni alcance para las actividades planteadas debido al alto índice inflacionario, esto afecta a la institución, ya que, por

el déficit presupuestario que existe impide la realización de actividades y por ende el incumplimiento de los objetivos, viéndose afectada la planificación establecida.

4.4 Evaluación del Funcionamiento del IMATUR.

El desarrollo de una institución va a depender de un funcionamiento adecuado a la actividad propia de la organización, esto solo es posible cuando los elementos que componen la entidad se hallan adecuadamente organizados y utilizados, en las proporciones necesarias y aplicándoles la tecnología precisa al objetivo que persigue la empresa en el desarrollo de su actividad.

Es por ello, que el correcto funcionamiento de la institución depende de la aplicación racionalizada y previamente planificada, de acuerdo con las necesidades de producción, que realizan las personas responsables de este aspecto de la entidad.

La institución debe ser considerada como un sistema global compuesto a su vez por varios subsistemas que configuran su estructura y que debidamente organizados y coordinados, obtienen a través de su funcionamiento tanto individual como conjunto, que se desarrolle la actividad para la que fue creada, sea la producción de bienes y/o la prestación de servicios.

TABLA N.º 18: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia del diseño de planes dentro del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Frecuencia de diseño de planes	Nº de personas consultadas
Mensual	0
Trimestral	11
Semestral	0
Anual	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Un plan en el trabajo es una herramienta que permite ordenar y sistematizar

información relevante para realizar un trabajo y cumplir ciertos objetivos, interrelaciona los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos con los que se cuenta.

En la Tabla N° 18, se aprecia que los planes en la institución se trazan de forma trimestral, esto lo aseguran las once (11) personas entrevistadas, sin embargo, establecen que la mayoría de las veces tienen que ser modificados mensualmente. Esto evidencia que existen reestructuraciones en los planes ya trazados, por lo que en ocasiones tiene que cambiados, por la falta de personal no cubren las actividades establecidas, y en su modificación buscan alcanzar los objetivos en menor tiempo, lo que con lleva a un retraso en el cumplimiento de metas y por ende una mala gestión local, ya que no se cumple a cabalidad las actividades ni objetivos trazados, conllevando a un retraso municipal.

TABLA N° 19: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre las estrategias utilizadas para impulsar el turismo en temporadas altas por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Estrategias en temporadas	N° de personas consultadas
Puntos de información y folletería	11
Paquetes turísticos	0
Descuentos en hoteles y posadas	0
Otros	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Las estrategias son el conjunto de acciones que se implementaran en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, las once (11) personas consultadas indicaron que solo implementan los puntos de información y folletería como estrategia para impulsar el turismo, ya que establecen que es el medio más accesible.

Esta estrategia para impulsar el turismo en el municipio no es la más acorde, debido a que las personas que se encuentran en el interior del país, no conocerán los atractivos turísticos del municipio ya que no existe una promoción que incentive al turista a visitar el municipio, como estrategias beneficiosas se deberían utilizar medios audiovisuales para el fomento del turismo con paquetes y descuentos en hoteles, además del uso de redes sociales como medio de alcance masivo y de bajo costo, que permita acercarse de manera directa a nivel mundial, ofreciendo a través de estas guías, paquetes, descuentos y publicidad relacionada con el municipio Sucre.

TABLA N° 20: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la frecuencia de realización de supervisiones a las organizaciones turísticas por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Frecuencia de supervisiones a organizaciones turísticas	N° de personas consultadas
Mensual	0
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Otros	11
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Supervisar significa vigilar o dirigir la realización de una actividad y es realizada por una persona que tiene autoridad o capacidad para ello, con el fin de hacer cumplir las normas y pautas establecidas.

Al consultarse sobre este aspecto, según los datos expresados en la Tabla N° 20, se evidencia que las supervisiones según las once (11) personas consultadas, son realizadas a destiempo, debido a que no existe una periodicidad en las mismas, esto se debe a la falta de personal, el cual no es suficiente para cubrir todas las tareas asignadas. Dicha información revela que se incumple con el reglamento establecido,

ya que en sus nomas y estatutos se considera que debe existir una supervisión periódica de las organizaciones prestadoras de servicios. Lo que evidencia que las mismas no están incluidas en la planificación, retrasando el logro de objetivos y metas, además existe un descontrol en precios y en la calidad de servicios ofrecidos, aunado a esto no se corrigen las fallas en el tiempo determinado y por lo tanto no hay un control sobre los prestadores de servicios.

TABLA N° 21: Distribución absoluta según la de opinión del personal sobre la cantidad de supervisiones a las organizaciones turísticas por el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Suficiencia de supervisiones	N° de personas consultadas
Si	0
No	11
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Las organizaciones turísticas deben ser supervisadas de forma periódica para visualizar, costos, habitaciones, libro de novedades, servicios ofrecidos, entre otros.

En la Tabla N° 21, se evidencia que según las once (11) personas entrevistadas, no son suficientes las supervisiones realizadas a las organizaciones turísticas, ya que no pueden verificar el servicio que le ofrecen al turista y corregir sus errores. A través de esta información se arroja que al no supervisar de forma continua las organizaciones, las mismas incurren en fallas y sobreprecios en sus servicios, abusando muchas veces del turista. Lo que induce a la necesidad de establecer una periodicidad en las supervisiones de tal manera que exista una correlación entre la calidad y el costo de los servicios ofrecidos, garantizándole al turista un servicio de calidad donde se puedan corregir fallas y mejorar los servicios ofrecidos.

TABLA N° 22: Distribución absoluta según la opinión del personal de IMATUR sobre la calidad de servicios ofrecidos al turista por los prestadores de servicios, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Calidad de los servicios	N° de personas consultadas
Excelente	0
Buena	5
Regular	6
Mala	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

La calidad en el servicio turístico es uno de los aspectos más importante en la satisfacción de las necesidades de los turistas, en este sentido, las organizaciones turísticas tienen el deber de satisfacer al cliente y cubrir sus expectativas.

En la Tabla N.º 22, referida a la calidad de los servicios ofrecidos, puede observarse que según seis (6) de los consultados, el servicio turístico ofrecido es calificado como regular, debido a que aseguran que, aunque existen hoteles, estos no están aptos para los requerimientos de turistas internacionales, aunado al deterioro paulatino de los servicios públicos en la ciudad.

Sin embargo, cinco (5) personas señalaron considerarlos como buenos, por cuanto aseguran que cuentan con hoteles suficientes, para cubrir la demanda turística. A través de esta información, se observa que los servicios ofrecidos al turista no están en óptimas condiciones, ya que existe un alto costo en hospedaje, una mala vialidad y un servicio de transporte precario, y los atractivos turísticos descuidados, lo que hace que el servicio ofrecido no satisfaga las necesidades del turista.

El mal estado de los servicios ofrecidos al turista se debe a la falta de visión, valoración y planificación de los recursos, inexistencia de planes de promoción,

desinterés y falta de voluntad, escasas ofertas, promoción y publicidad de la actividad, falta de conocimiento, creatividad y proyección a futuro de la condición económica y la poca demanda turística, esto trae como consecuencia un retraso a nivel turístico ya que existe un uso inadecuado del turismo, desaprovechamiento de los recursos naturales, un estancamiento económico por falta de desarrollo, la no generación de ingresos alternativos, y no creación de fuentes de empleo, las cinco (5) personas que opinaron que los servicios son buenos, es porque se enfocan solamente en cubrir la demanda turística. Esto, permite inferir que en realidad no existe una promoción del turismo a nivel nacional ni internacional, por tanto, la presencia de turistas en el municipio es poca.

TABLA N° 23: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre los organismos con el que trabaja IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Organismos aliados	N° de personas consultadas
Publico	11
Privado	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Los organismos externos que apoyan a las instituciones son de gran utilidad para cumplir objetivos, realizar actividades y servir de apoyo para lograr algún fin.

En la tabla N.º 23, se observa que el IMATUR trabaja con organismos públicos, según las once (11) personas entrevistadas, son la Corporación Socialista de Turismo y el Instituto Nacional de Turismo. Esta información determina que no hay un trabajo en conjunto con el sector privado, viéndose afectadas las inversiones de las empresas en el área de turismo, ya que a través del sector privado se puede conseguir tecnología e innovación para mejorar el suministro de servicios públicos, además de inversión de capital para el crecimiento y desarrollo del municipio.

TABLA N° 24: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre los medios de comunicación que se utilizan para fomentar el turismo en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Medios de comunicación	N° de personas consultadas
Redes Sociales	11
Televisión	0
Radio	0
Internet	0
Otros	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Los medios de comunicación son el instrumento por el cual se realiza el proceso comunicacional, a través de ellos se trasmite un mensaje a un gran número de personas, tal sea el caso de la radio, televisión, prensa, internet, entre otros.

En la Tabla N° 24, se observa que el medio de comunicación utilizado, según las once (11) personas entrevistadas, son las redes sociales, ya que aseguran que son las más fáciles de obtener. Esta información evidencia que el IMATUR está a la vanguardia, además que es el medio más fácil de adquirir debido a que son gratuitas y son de alcance masivo. Sin embargo, se considera que no solo se debería usar las redes sociales, ya que existen personas que no están en los avances tecnológicos, utilizar otros medios permitiría alcanzar a toda la población, bien sea a través de radio y televisión.

TABLA N° 25: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de proyectos sociales destinados al fomento del turismo por parte del IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Existencia de Proyectos Sociales	N° de personas consultadas
Si	11
No	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Los proyectos sociales se orientan a la resolución de problemas con el fin de satisfacer las necesidades del individuo, estos surgen como una respuesta a los desniveles en el grado de desarrollo de las sociedades a través de una buena gestión local se pueden mejorar las condiciones de la población.

En la Tabla N° 25 se observa que según las once (11) personas entrevistadas, el IMATUR cuenta con proyectos sociales destinados al fomento del turismo y aseguran que son dos: Sensibilización Turística y Comités de Turismo Sostenible. Dicha información arroja que el instituto a través de sus proyectos busca resolver problemáticas relacionadas con el turismo en las comunidades, con estos proyectos se busca estimular a la población beneficiaria para que obtenga un sentido de pertenencia hacia el turismo, buscando utilizar sus propios recursos que le sirvan como fuentes de ingresos con el fin de mejorar su calidad de vida.

TABLA N° 26: Distribución absoluta según la opinión del personal en relación con la ejecución de proyectos sociales destinados al fomento del turismo en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Ejecución de proyecto sociales	N° de personas consultadas
Si	11
No	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

La ejecución de los proyectos sociales debe ir brindando herramientas a la población beneficiaria, con el fin de mejorar su entorno e impulsarlos a utilizar sus propios recursos.

En la Tabla N° 26, se observa que las once (11) personas entrevistadas opinan que se están ejecutando los proyectos sociales destinados al fomento del turismo, sin embargo, aseguran que no están siendo desarrollados a cabalidad.

Dicha información determina que los proyectos sociales están siendo ejecutados paulatinamente, es decir el proyecto de sensibilización se está dando en las comunidades, pero no existe una participación por parte de estas, además se ven afectadas las actividades debido a los altos costos para el traslado, materiales, equipos e inseguridad de las zonas.

En cuanto a los comités de turismo sostenible, es algo novedoso, el mismo se encuentra en fase de iniciación, informando los consultados que estas, no se ha desarrollado, debido a que estos comités son integrados por los consejos comunales, los cuales en estos momentos se encuentran abocados a solventar otro tipo de problemática existente en las comunidades, como es la problemática de la alimentación, lo que no ha permitido que se ajuste a sus actividades el área de turismo. Debido a esto el impulso del turismo en el municipio se ve afectado de manera negativa, ya que el turismo no es tomado en cuenta como una fuente de

ingreso, para mejorar la economía local, existiendo un retraso a nivel turístico.

TABLA N° 27: Distribución absoluta según la opinión del personal sobre la existencia de trabajadores extras en temporadas altas en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Personal extra	N° de personas consultadas
Si	11
No	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

El personal extra es aquel que no pertenece a la nómina de la institución, buscando sus servicios de forma eventual, pagándole directamente por el trabajo realizado en un momento determinado.

En la Tabla N° 27, se puede evidenciar que las once (11) personas entrevistadas aseguran que el IMATUR cuenta con personal extra en todas las temporadas altas del año, para cubrir puntos de información. A través de esto, se evidencia que es de mucha utilidad dicho personal para cubrir los puntos de información y entrega de folletería debido a que el personal de nómina no es suficiente para cumplir todas las tareas asignadas en dichas temporadas, este personal no está incluido en la nómina de trabajadores y su pago es realizado en función a las actividades destinadas por día. Para la institución, es de gran beneficio ya que ayuda a cubrir las diferentes actividades pautadas para esas temporadas, además no implica grandes gastos ya que no le corresponden bonificaciones que establece la ley.

TABLA N° 28: Distribución absoluta de la contratación laboral que tiene el personal que labora en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Contratación laboral	N° de personas consultadas
Fijo	2
Contratado	9
Eventual	0
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

El contrato de trabajo es la condición bajo las cuales los trabajadores prestan sus servicios a un patrono, estableciendo una relación de dependencia que es remunerada con un salario y beneficios que la ley establece.

En la tabla N° 28, se evidencia que de las once (11) personas encuestadas, nueve (9) es personal contratado, manifestando que la contratación es de un año y dos (2) son fijos, debido a que, en la gestión del alcalde anterior, se les asignó el código cargo que ocupan. Esta información revela que anualmente, la mayoría del personal que allí labora es cambiado, por lo tanto, no existe una estabilidad laboral y por ello no hay una motivación e identificación con los objetivos planteados a largo plazo, esto trae como consecuencia una inestabilidad institucional debido a la falta de sentido de pertenecía por parte del trabajador, ya que no se siente identificado con la institución, y por ello no hay una continuidad en el logro de objetivos a largo plazo.

TABLA N° 29: Distribución absoluta del horario de trabajo cumplido por personal que labora en el IMATUR, municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018.

Horario de trabajo	N° de Personas consultadas
Completo	2
Medio turno	9
Total	11

Fuente: Datos recopilados por la autora. Cumaná 2018

Los horarios de trabajo en las instituciones son de 8 horas diarias, según la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras.

La Tabla N° 29 expresa, que de las once (11) personas encuestadas, nueve (9) respondieron que trabajan medio turno, debido a que alegan que la inseguridad en la zona y la escasez de transporte impide el cumplimiento de su jornada laboral completa, sin embargo, el restante de los encuestados, (solo dos personas) cumplen la jornada laboral de manera completa, ya que ellos aseguran que están a disposición total de la institución por los cargos que ocupan en ella, teniendo que estar presente y a disposición de forma permanente.

Esta información evidencia que la mayoría del personal no puede cumplir con su jornada laboral completa, debido a la dificultad del transporte público y la inseguridad que existe por la zona donde se encuentra el instituto, esto trae como consecuencia que las actividades y objetivos planteados no puedan ser cumplidos, teniendo que modificar continuamente sus tareas, lo que afecta directamente al desarrollo del municipio, ya que al no realizar las actividades, ni los objetivos, las metas no son cumplidas y el turismo en el municipio se mantiene en retraso, no desarrollando una economía local.

CONCLUSIONES.

Finalizada la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ El personal que labora en el IMATUR son adultos jóvenes, con predominio del sexo masculino, siendo el bachillerato el grado de instrucción de mayor frecuencia.
- ✓ Los objetivos no son cumplidos en su totalidad dentro del lapso establecido, debido a razones de tiempo, escasos recursos y la asistencia a actos políticos por lo que los resultados obtenidos por el instituto se ven coartados, teniendo incidencia negativa en los objetivos y metas establecidas.
- ✓ El recurso humano no es suficiente de acuerdo al conjunto de actividades que tiene planteada la institución y la cobertura de todo el municipio, además el mismo se encuentra en constante capacitación en el área turística y actividades propias de la institución.
- ✓ IMATUR cuenta con recursos materiales para su desarrollo, utilizan las TICS como medio de comunicación y están a la vanguardia en los aspectos tecnológicos ya que utilizan las redes sociales para fomentar el turismo, sin embargo no hacen buen uso de ellos, ya que las publicaciones son en su mayoría de carácter político.
- ✓ El IMATUR, aunque cuenta con recursos financieros asignados anualmente, estos no son suficiente para el cumplimiento de los objetivos propuestos, en su inicio los recursos debían ser utilizados para capacitación y fomento del turismo, sin embargo tienden a desviarse para el pago de nóminas, por los diferentes aumentos salariales.

- ✓ El funcionamiento del IMATUR es inadecuado por la falta de personal, por la ausencia de profesionales relacionados con el área, ya que la mayoría son bachilleres y por el poco presupuesto asignado.

- ✓ Las políticas públicas implementadas en el municipio Sucre en cuanto a lo que el IMATUR se refiere, resultan adecuadas para incentivar el turismo en el municipio, además de ser de gran impacto de acuerdo a los objetivos de la institución y a los proyectos que se encuentra ejecutando, queriendo lograr un turismo sustentable, sin embargo la gestión local llevada a cabo por la institución no es la adecuada, ya que el IMATUR no cuenta con los recursos humanos y financieros suficientes para la realización de sus actividades, y por ende no se cumplen los objetivos de manera eficaz y efectiva.

RECOMENDACIONES.

Al Alcalde del municipio Sucre.

Que la selección del personal a contratar en el IMATUR obedezca a la necesidad de la institución, como lo son titularidad profesional y experiencia en el área a trabajar, así como sea suficiente para el cumplimiento de las actividades de la institución.

Continuar asignando presupuesto de forma anual, sin embargo realizar una revisión del mismo cada tres meses por los altos índices inflacionarios, ya que existe un déficit presupuestario debido a que los gastos son mayores que los ingresos establecidos

Al personal que labora en el IMATUR

Evaluar los recursos materiales y financieros con los que cuentan para realizar una planificación adecuada a las necesidades.

Ajustar en la planificación existente un cronograma de supervisiones periódicas a las organizaciones turísticas prestadoras de servicios con el fin de evaluar la calidad de los mismos.

Promover estrategias que permitan el fomento del turismo a nivel nacional, a través de medios audiovisuales como televisión y radio, para así obtener un alcance en la población que no usa las redes sociales.

Tener capacidad de autogestión de recursos, utilizando la habilidad y estrategias a través de las cuales el personal pueda lograr sus objetivos con autonomía.

Crear alianzas con empresas privadas para el impulso del turismo a nivel municipal, ya que a través de estas se puedan obtener inversiones en infraestructura y servicios turísticos mejorando la calidad de estos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

ACERENZA, MIGUEL A. (1999). Administración del turismo. Conceptualización y organización. Editorial Trillas, Ciudad de México. México

ACUÑA, C Y REPETTO, F (2001). “Marco de análisis de las políticas sociales”. Proyecto sobre políticas sociales en América Latina. Editorial. Grijalbo Buenos Aires.

ARIAS, F. (2006). El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica. Episteme. Caracas-Venezuela.

ARIAS, FIDIAS. (1997). El Proyecto de la Investigación Científica. Guía para su elaboración. Editorial Písteme. Caracas-Venezuela.

BARRERO, F. (2006). “Sí, pero no en mi patio trasero”. Prats, Joan, et al. A los príncipes republicanos. La Paz: Plural Ediciones. Instituto Nacional de la Administración Pública. Madrid, España.

BRIONES, GUILLERMO. (1991). Evaluación de Programas Sociales. 1er Edic. Editorial Trillas, México, D.F.

BOULLÓN. ROBERTO C. (1990). Las Actividades Turísticas y Recreacionales. El hombre como Protagonista. Editorial Trilla S.A. México.

BUONOCORE, D. (1980). Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, Argentina.

CAMILLUS, J. (2008). “Wicked-Problem Solvers”. En Harvard Business Review. Boston, EEUU.

CAPANEGRA, A. (2007) Políticas intelectuales e instituciones del turismo en Argentina, 1955- 2001. s/e, Buenos Aires.

CHAVEZ A, NILDA. (2001) Introducción a la Investigación Educativa. Edit. La Columna. Zulia.

FIGUEROLA PALOMO, M. (1990) Teoría económica del turismo. Alianza Editorial, S.A, Madrid.

HARMON, M. Y MEYER, R. (1999). “Teoría de la organización para la Administración Pública”, Colegio de Ciencias Políticas y Administrativas. Editorial

del Fondo de Cultura Económica. México.

HERNANDEZ SAMPIERI; FERNANDEZ COLLADO; BAPTISTA LUCIO (1998). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México.

KOOIMAN, J. (2005). "Gobernar en Gobernanza". La gobernanza hoy: 10 textos de referencia. Cerrillo Martínez (coord.). Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.

MENDEZ, CARLOS. (2001). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Tercera Edición Mc Graw Hill. Venezuela.

PALELLA, S. Y MARTINS, F. (2006) Metodología de la Investigación Cuantitativa. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

PRATS I CATALÁ, J. (2005). "Algunas expresiones de la gobernanza". En De la burocracia al management, del management a la gobernanza. Capítulo 4. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid.

PONS, H (2000). Reflexiones acerca del concepto de política pública. Centro de Estudio de Economía y Planificación .Cuba.

PRATS I CATALÁ, J. (2006). "A los príncipes republicanos". Instituto Internacional de Gobernabilidad de Cataluña. : Plural editores. La Paz, Bolivia.

RITTEL H. Y WEBBER M. (1973). "Dilemmas in a General Theory of Planning in Policy Sciences". Amsterdam: Elsevier Scientific Publishing Company.

SABINO, CARLOS (2002). El Proceso de Investigación. Editorial Pananapo, Caracas, Venezuela.

SALAZAR VARGAS, C. (1999). Las políticas públicas. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.

SALINAS P. J. & PÉREZ M. 1991. Iniciación práctica a la investigación científica. Consejo de Publicaciones de la Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.

TAMAYO Y TAMAYO, MARIO. (1992). El proceso de Investigación Científica. Primera Edición. Editorial Ediluz. Venezuela.

TAMAYO Y TAMAYO, MARIO. (2001). El Proceso de Investigación Científica. 2da Edición. Editorial Ediluz. Venezuela.

TAMAYO Y TAMAYO, MARIO (2007). El Proceso de la Investigación Científica, Editorial Ediluz. Venezuela.

VIEIRA, J. (2003). Algunas Notas Sobre la Política Social y la Gestión de Programas Sociales en Venezuela. FACES/UCV, Caracas-Venezuela

Tesis:

BOCCALANDRO, M. (2009). Factores determinantes para la implementación de la política de la Calidad Turística de Venezuela. Disponible en: <http://159.90.80.55/tesis/000149731.pdf>. Consultado 29-10-17

CAMACARO Y OTROS (2012). Visión Actual del Desarrollo turístico urbano de Maracaibo. Método Delphi. Maracaibo-Venezuela. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28024392004>. Consultado 11-10-17

FERNÁNDEZ, J. (2007). Análisis de la Política Pública de turismo de el Salvador desde la Perspectiva de la Administración Pública. El Salvador. Disponible en:

<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/30/MAP/ADFA0000297.pdf> . Consultado 11-10-17

FORNERIS, M (2012). Turismo y Desarrollo local en Chacabuco: Creando Cimientos para una Construcción Conjunta. Buenos Aires-Argentina. Disponible en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22568/Documento_completo..pdf?sequence=3. Consultado 5-10-17

FRANCO, Y (2009). Las Políticas Públicas en Venezuela. Cumaná-UDO.

HENRÍQUEZ, V. (2009). Organizaciones sociales de turismo y la participación ciudadana en el municipio sucre, estado sucre año 2008. Cumaná-UDO

HUERTAS, F. O. (2016). La articulación de políticas públicas de turismo, el desarrollo de la actividad y su correlación con el PBG en Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Antártida e Islas del Atlántico Sur, República Argentina, desde 1988 hasta 2010. Argentina. Disponible en: <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/187>. Consultado 10-10-17

JIMÉNEZ, G Y SOTO Y. (2009). Integración de la responsabilidad social al Turismo sustentable, como vía de desarrollo Económico y social. Caso: comunidad de Marigüitar, Municipio bolívar _ estado sucre. Período 2008. Cumaná-UDO.

ORNÉS, S (2009). La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos. Caracas-Venezuela. Disponible

en:[https://www.researchgate.net/publication/265293756_La_gestion_publica_del_turismo_en_el_distrito_metropolitano_de_Caracas_fortalezas_debilidades_y_nuevos_de_safios](https://www.researchgate.net/publication/265293756_La_gestion_publica_del_turismo_en_el_distrito_metropolitano_de_Caracas_fortalezas_debilidades_y_nuevos_desafios). Consultado 11-10-17

Documentos en Línea:

ANIEL I (2013). Importancia de las TIC para la gestión empresarial. Disponible en: <http://www.aniel.es/importancia-de-las-tic-para-la-gestion-empresarial/>. Consultado: 17-01-2018

BOULLÓN, R. (2004), Análisis del sistema turístico del cantón de buenos aires: insumo para un diseño de plan de desarrollo en turismo. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html. Consultado: 30-09-17

DAMIÁN MORAGUES CORTADA. (2006). Turismo, cultura y desarrollo. Disponible en: <http://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>. Consultado: 20-09-17

FORO ECONÓMICO MUNDIAL Y EL CENTRO DE DESARROLLO INDUSTRIAL. (2017). Turismo Internacional 2017. Disponible en: <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeViajesyTurismo/index.html>. Consultado: 20-09-17

GARCÍA, L. (2012). Algunas consideraciones sobre la actividad turística. Conceptos y definiciones de turismo. Disponible en: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27078/Documento_completo.pdf%3Fsequence%3D1 consultado: 20-09-17

GUZMAN, H (2014). Ventajas y Desventajas de la TIC. Disponible es: <http://es.calameo.com/read/0041616102d9488f9beb6>. Consultado: 17-01-2018

LEANDRO, G (2012). ¿Cuáles son los efectos del déficit fiscal? Consecuencia. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/137983560/Causas-y-Consecuencias-Deficit>. Consultado: 17-01-2018

MARTÍNEZ, R (2009). La publicidad turística. Disponible en: <http://blogspot.com/2009/11/la-publicidad-turistica.html> consultado: 17-01-2017

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. (2017). Resultados del turismo internacional en 2017: los más altos en siete años. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es>. Consultado: 1-10-17

PETERS, B (1982). Políticas Públicas. Disponible en: https://investigacioncomunicativa.wikispaces.com/file/view/Conceptos-Mel_Cesar.doc. Consultado: 20-09-17

RODRÍGUEZ, P (2013). Análisis de la investigación: causas y consecuencias en la falta de capacitación en Qualitas. Disponible en: <https://karina84.webnode.es/news/analisis-de-la-investigacion-causas-y-consecuencias-en-la-falta-de-capacitacion-en-qualitas/> Consultado: 17-01-2018

SHAW, J (S/F). Efecto de la capacitación en el desempeño de los empleados. Disponible en: <https://pyme.lavoztx.com/efectos-de-la-capacitacion-en-el-desempeo-de-los-empleados-8935.html>. Consultado: 17-01-2018

UNIVERSIDAD ABIERTA DE CATALUÑA (2015). Relaciones Laborales. Disponible en: <http://blogderecursoshumanos.es/>. Consultado: 17-01-2018

VARGAS VELÁSQUEZ, ALEJO. (1999). Notas sobre el Estado y las políticas públicas. Bogotá: Almodena Editores. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000207&pid=S1657-4214201400010000200034&lng=en Consultado: 20-09-17

VELASCO, M (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. Disponible en: [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-86256/2016-MVelasco-Pol%C3%ADtica%20y%20planificacion%20turismo%20\(Pasos\).pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-86256/2016-MVelasco-Pol%C3%ADtica%20y%20planificacion%20turismo%20(Pasos).pdf) Consultado: 20-01-2017

Documentos Legales:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial N° 5.453. Extraordinario.

Ley de Fomento del Turismo Sustentable como actividad Comunitaria y Social (2012). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial N° 1.442. Extraordinario.

Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público (2003). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial N° 39.140. Extraordinario.

Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular (2012). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial N° 1.406. Extraordinario.

Ley Orgánica de Turismo (2014). Asamblea Nacional. Gaceta Oficial 6.152. Extraordinario.

ANEXOS

Universidad de Oriente
Núcleo de Sucre
Escuela de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social
Trabajo de Grado Modalidad Alternativas de Grado.

Cuestionario

N° _____

Objetivo: El cuestionario que se le presenta a continuación está dirigido a la obtención de una serie de informaciones y datos relacionados con el turismo en el municipio Sucre.

En ese sentido, le agradecemos altamente la colaboración que pueda prestar en la atención a este instrumento y las respuestas pertinentes al mismo.

Instrucciones:

1. Lea cuidadosamente el instrumento antes de proceder a responderlo.
2. No deje ningún ítem sin responder.
3. El instrumento tiene carácter confidencial
4. Si tiene alguna duda, consulte a la persona que le suministró este cuestionario.

Encuestador: _____

Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque con una (x) la respuesta correspondiente.

I PARTE: ASPECTOS GENERALES

Edad: _____

Sexo: F: _____ M: _____

Grado de Instrucción:

Bachiller _____ Técnico _____ Licenciado _____ Especifique:

Otros _____ Especifique: _____

II PARTE: EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

1. ¿Con qué frecuencia los objetivos trazados son cumplidos?

Siempre _____ Usualmente _____ A veces _____ Casi nunca _____
Nunca _____ ¿Por qué?

2. ¿La cantidad de objetivos establecidos son suficientes para cumplir la planificación trazada?

Sí _____ No _____
Justifique su respuesta:

III PARTE: EVALUACIÓN DE RECURSOS

Recursos Humanos

3. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación en el área de turismo?

Siempre _____ Usualmente _____ A veces _____ Casi Nunca _____
Nunca _____

4. ¿Cree usted que la capacitación recibida es suficiente y oportuna para su crecimiento laboral?

Sí _____ No _____
Justifique su respuesta:

5. ¿Es suficiente el personal adscrito al IMATUR para cumplir con las tareas asignadas?

Sí _____ No _____
Justifique su respuesta:

Recursos Materiales

6. ¿Cuentan con Tecnología de información y Comunicación (TICS) para impulsar el Programa?

Sí _____ No _____ ¿Por qué?

7. ¿Son utilizadas las TICS?

Sí _____ No _____ ¿Por qué?

8. ¿Cuenta el municipio Sucre con propagandas para fomentar el turismo?

Si _____ ¿Cuáles?

No _____ ¿Por qué?

9. ¿Utiliza las Redes Sociales para fomentar el turismo?

Sí _____ No _____
Justifique su respuesta:

10. ¿Cuál es la Red Social que más usa para la promoción del Programa?

Instagram _____ Facebook _____ Twitter _____ Otros _____ ¿Por qué?

Recursos Financieros

11. ¿Con qué frecuencia es asignado el presupuesto al Programa?
Mensual____ Trimestral____ Semestral____ Anual ____ Otros____
12. ¿Es favorable para la institución?
Sí____ No____ ¿Por qué?
13. ¿Cuenta con un presupuesto extra por incidencias?
Sí____ No____ ¿Por qué?
14. ¿Los recursos asignados al programa en que son destinados?
15. ¿Quién es el responsable de la asignación de recursos financieros?
Alcaldía____ Gobernación____ Gobierno Nacional____
16. ¿Recibe asignación de recursos financieros por parte de otros organismos?
Si____ ¿Cuál?:_____ No____

IV PARTE: EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO.

17. ¿Con qué frecuencia se realizan planes dentro del programa?
Mensual____ Trimestral____ Semestral____ Anual ____ Otros____
18. ¿Son suficientes los planes trazados?
Sí____ No____ ¿Por qué?
19. ¿Qué estrategias utilizan en las temporadas altas para impulsar el turismo?

20. ¿Con qué frecuencia se supervisan los servicios ofrecidos por las organizaciones turísticas?
Mensual____ Trimestral____ Semestral____ Anual ____ Otros____

21. ¿Son suficientes las supervisiones de las organizaciones turísticas para mejorar los servicios ofrecidos?

Sí _____ No _____
Justifique su respuesta:

22. ¿Cómo observa usted la calidad de los servicios ofrecidos al turista?

Excelente _____ Buena _____ Regular _____ Mala _____
Justifique su respuesta:

23. ¿Con qué otro organismo público o privado trabaja para impulsar el turismo?

24. ¿Qué tipo de medio se utiliza para fomentar el turismo?

Redes Sociales _____ Televisión _____ Radio _____ Internet _____ Otros _____

¿Por qué?

25. ¿Cuentan con proyectos Sociales destinados al fomento del turismo?

Si _____ ¿Cuáles?

No _____ ¿Por qué? _____

26. ¿Los proyectos sociales son ejecutados?

Si _____

No _____ ¿Por qué? _____

27. ¿Existe personal extra para temporadas altas?

Si _____ No _____

28. ¿Que figura laboral tiene usted en la institución?

Fijo _____ Contratado _____ Eventual _____ Otro _____

29. ¿Cumple usted con el horario de trabajo establecido?

Si _____

No _____

¿Por

qué?



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

ECS N° 053/2018

Cumaná, 01 de febrero de 2018

Ciudadano:
Lcdo. José Ramírez
Presidente de IMATUR
Ciudad.

De mis consideraciones:

Me dirijo a usted, en la oportunidad de participarle que la ciudadana: Br. Betzabeth Briceño, CI. 22.631.087, estudiante adscrita al Departamento de Trabajo Social del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, está realizando Trabajo de Grado Modalidad Alternativa de Grado, para optar al Título de Licenciada en Trabajo Social, en la Universidad de Oriente del Núcleo de Sucre.

La mencionada Bachiller está realizando un Trabajo titulado "GESTIÓN LOCAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS IMPLEMENTADAS PARA LA PROMOCIÓN Y FOMENTACIÓN DEL TURISMO EN EL MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE, AÑO 2017". El cual será presentado como Trabajo de Grado de la Licenciatura en Trabajo Social.

Por tal motivo se le solicita de su colaboración y aval para la aplicación del instrumento de evaluación de la Br. Briceño, que tendrá como fin recolectar información relacionado con el objeto de investigación.

Sin otro particular y en espera de una respuesta favorable, quedo de usted.

IMATUR
Recibido Por: *Matute*
Firma: *[Signature]*
Fecha: 01-02-18 a las 11:07 AM
No implica aceptación de su comisión.

Atentamente

[Signature]

Prof. Andrés Velásquez
Director de la Escuela de Ciencias Sociales

AV/tg



Universidad, Edif. Oceanográfico Cerro Colorado, Cumaná, Estado Sucre.
Teléfono: 0293-4002216-Fax: 4002216
E-mail: cienciasocialesudosucre@gmail.com



Universidad De Oriente
Núcleo De Sucre
Escuela De Ciencias Sociales
Departamento De Trabajo Social

Constancia de Validación

EVALUACIÓN ESPECÍFICA

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

- 1= El ítem induce y sugiere la respuesta del mismo.
- 2= La redacción del ítem no es clara y accesible.
- 3= El ítem no es pertinente con el objetivo formulado.
- 4= El ítem no presenta congruencia con el indicador.
- 5= El ítem presenta confusión en su contenido.
- 6= El ítem presenta demasiada información.
- 7= Se recomienda su eliminación.
- 8= Su contenido es repetitivo.
- 9= Es pertinente.
- 10 = Otras Observaciones.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									✓	
2									✓	
3									✓	
4									✓	
5									✓	
6									✓	

3. Recomendaciones generales para el instrumento elaborado.

4. Recomendaciones generales para la investigación que se realiza.

Nombre del Evaluador: Iris Valera
Título que posee: Lic Trabajo Social
Institución en la cual labora: UJO

Iris Valera

Firma

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Gestión Local en la Promoción y Fomento del Turismo en el Municipio Sucre, Estado Sucre. Año 2018. Caso: Instituto Municipal Autónomo De Turismo (IMATUR)
---------------	---

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Briceño F. Betzabeth C.	CVLAC	22.631.087
	e-mail	Carolina240893@gmail.com

Palabras o frases claves:

Turismo, Gestión Local, Evaluación de Programas Sociales, Políticas Públicas.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Trabajo Social

Resumen (abstract):

El turismo es entendido como un sistema, que involucra a la sociedad y es de gran impacto para la dinámica de la ciudad, es por ello, que la implementación y diseño de las políticas públicas son fundamentales para definir, desarrollar y promover un destino turístico a través de la gestión local. En este sentido, el presente trabajo de investigación tiene como propósito: Evaluar la gestión local en la promoción y fomento del turismo en el municipio Sucre, estado Sucre. Año 2018. Caso: Instituto Municipal Autónomo de Turismo (IMATUR). Como metodología se empleó un diseño de campo con nivel descriptivo, tomando como metodología la evaluación de programas sociales de Guillermo Briones: Modelo de Referentes Específicos (1991). La recolección de información se hizo a través de la entrevista estructurada, con una población de once (11) personas. En conclusión, las políticas públicas resultan adecuadas para incentivar el turismo, son de gran impacto de acuerdo con los objetivos de la institución, queriendo lograr un turismo sustentable, sin embargo, la gestión local desarrollada en el municipio no es óptima ya que el IMATUR no cuenta con los recursos humanos y financieros suficientes para la realización de sus actividades, y por ende no se cumplen los objetivos de manera eficaz y efectiva, impidiendo el desarrollo local.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Ana Salazar	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	8.639.162
	e-mail	anaysabel07@gmail.com
Nathalie Sotillet	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.442.398
	e-mail	nathaliesotilletc@hotmail.com
Juana Rincones	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.425.620
	e-mail	jrinconesv@gmail.com

Fecha de discusión y aprobación:

2017	Febrero	27
------	---------	----

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-BriceñoB	
Curso Especial de Grado-briceño.doc	Aplicación/ Word

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciado (a) en Trabajo Social

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado(a)

Área de Estudio: Trabajo Social

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.



Briceño Betzabeth

Autor



Profa. Salazar Ana

Asesora