

# Políticas públicas para las pequeñas y medianas empresas del sector turismo: Perspectiva de análisis en su implementación

## Public policies for small and medium enterprises in the tourism sector: Perspective of analysis in their implementation.

ALVARADO, Lisandro José [1](#); MORENO, Zahira [2](#); SILVA, Janua [3](#)

Recibido: 15/08/2017 • Aprobado: 15/09/2017

### Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

#### RESUMEN:

El objetivo de esta investigación fue analizar las políticas públicas del sector turismo implementadas en el municipio Miranda – Venezuela a partir de las opiniones de gerentes de instituciones públicas y conocer que tan eficientes ha sido su implementación desde el punto de vista de las empresas operadoras de turísticos. La investigación es descriptiva y de campo, se realizaron entrevistas, encuestas y la observación a informantes clave. Los resultados apuntan a que el 100 % de las empresas de la muestra, no se benefician de las políticas que el Estado Venezolano implementa, debido a la poca coordinación de los entes gubernamentales en sus diferentes niveles y al desconocimiento de que se tiene de realidad operativa de estas empresas.

**Palabras clave:** Política pública, turismo, desarrollo, pequeñas y medianas empresas.

#### ABSTRACT:

The objective of this research was to analyze the public policies of the tourism sector implemented in the municipality Miranda - Venezuela based on the opinions of managers of public institutions and to know how efficient their implementation has been from the point of view of tour operators. The research is descriptive and field; interviews, surveys and observation were conducted to key informants. The results suggest that 100% of the companies in the sample do not benefit from the policies implemented by the Venezuelan State, due to the lack of coordination of government entities at different levels and the lack of knowledge that they have operational reality Of these companies.

**Key words:** Public policy, tourism, development, small and medium enterprises.

# 1. Introducción

La globalización en América Latina trajo consigo la competitividad en las empresas, entre estas se encuentran las organizaciones turísticas, las mismas deben prepararse para enfrentar los nuevos retos y escenarios que exigen los usuarios ante un mundo globalizado, y donde cada día este servicio se enfrenta a nuevos retos en cuanto a calidad, precio y servicios, como, actividades recreativas y gastronómicas entre otras; y para que esta competencia sea exitosa, debe ir acompañada por políticas públicas que estimule y oriente el desarrollo del sector turístico hacia una mejor protección de los consumidores y del ambiente.

La competencia entre empresas turísticas, hoy en el mundo se encuentran inmersas ante un mercado cambiante por las nuevas tecnologías de la información y comunicación, esto hace que este sector requiera de estas para enfrentar los retos en la competencia por servicios y nuevas tendencias turísticas.

En la región existen diversas maneras de hacer turismo, pero la mejor alternativa u opción de mostrar esta actividad al mundo entero, es ofreciendo los servicios de manera inmediata al contar con una plataforma automatizada en conexión con las cadenas hoteleras públicas y privadas en nuestra comunidad. América Latina hace visible de esta forma sus servicios turísticos hoteleros, gastronómicos, de montaña, de playa, entre otros. Y estas tecnologías permiten observar nuestros paisajes, y recursos naturales de gran belleza inigualable.

El Estado venezolano está atento en estimular el desarrollo turístico a través de las políticas públicas; este invita a sus usuarios a disfrutar de la red de hoteles Venetur, como la primera operadora turística en el país, así como otras cadenas hoteleras privadas, posadas en comunidades organizadas, como persona natural ó jurídicas, que se encuentran prestando un buen servicio de calidad; esto contribuyen a generar competitividad entre las mismas empresas turísticas; y al mejorar sus servicios, aumenta la demanda por parte de sus usuarios.

En Venezuela existe un órgano rector en materia de turismo, es el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia turística, máxima autoridad que "formula, planifica, dirige, coordina, financia, evalúa y controla las políticas, planes, programas, proyectos y acciones estratégicas destinadas a la promoción; y lo más importante de esta política pública, es promover un turismo sustentable en nuestro territorio, orientado al mejoramiento de la calidad de vida de la población, al potenciar la participación y el protagonismo de las comunidades en la actividad turística", y en el cuidado del ambiente. (Ley Orgánica de Turismo 2014, p. 21).

De igual manera, a nivel regional o estatal se encuentra la Corporación Zuliana de Turismo, que promueve y estimula el sistema turístico para su desarrollo, y también capacita a las empresas turísticas en la realización de proyectos, y atención al usuario, promocionando a las empresas y atractivos turísticos del Estado Zulia, e informa a los turistas y ciudadanos de los atractivos naturales y patrimoniales que tiene la región zuliana y así mismo en el municipio Miranda ubicado al noroccidental de este estado.

El municipio Miranda estado Zulia, posee distintos destinos turísticos, uno de estos, es el Refugio de Fauna Silvestres y Reserva de Pesca Ciénaga de Los Olivitos, de gran interés para los investigadores y académicos de los recursos naturales, también este municipio tiene un rico acervo histórico y cultural. Y por su cercanía al mar permite que el pescado sea su plato fuerte en la población, como el mojito en coco, entre otros.

Este municipio dirige su política a través de la coordinación de economía del turismo, y tiene como política, capacitar a las empresas turísticas de este municipio, asesorar en la formulación de proyectos factibles, informar a los turistas sobre la preservación ambiental; al mismo tiempo promociona a las empresas turísticas y financia proyectos factibles para el mejoramiento de la infraestructura, hospedaje, restaurant, café, artesanías y gastronomía entre otros servicios.

El municipio posee una política de concientización para preservar los atractivos naturales y cuidar los ecosistemas naturales, al estimular a la comunidad en general y al turista visitante del municipio, para que conozcan sus paisajes naturales, y los invita a resguardar y proteger el

ambiente.

En este contexto, el presente artículo tiene como propósito analizar las políticas de turismo implementadas en el municipio Miranda, estado Zulia – Venezuela a partir de las opiniones de gerentes de instituciones públicas en materia de turismo; y determinar qué tan eficiente ha sido su implementación desde el punto de vista de los operadores turísticos.

## 1.1. Ubicación del municipio Miranda

El municipio Miranda está ubicado en el extremo nororiental del estado Zulia, limita al Norte, con el Golfo de Venezuela; al Sur, con los municipios Santa Rita y Cabimas; al Este, con el estado Falcón; y al Oeste, con el Lago de Maracaibo. Está dividido políticamente en seis (5) parroquias: Altagracia, Ana María Campos, Faría, San Antonio, San José, su capital es Los Puertos de Altagracia. El municipio posee un clima cálido y seco, con presencia muy marcada de ecosistemas áridos, y una precipitación media anual de 500 mm, incrementándose de Norte a Sur, de forma directa generando humedad atmosférica con evaporación de 1800 mm y una temperatura promedio de 28 centígrado.

**Figura 1**  
Mapa del municipio Miranda estado Zulia



Fuente: González (2009).

El municipio Miranda cuenta con servicio de comunicaciones que lo suministra la empresa Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV) y otras operadoras móviles, además tiene una línea de playa, como, los Jobitos, Punta Vigía, Sabaneta de Palma, el refugio de fauna Los Olivitos, área cenagosa y de manglares que capta el interés de excursionistas, observadores de aves y científicos.

El municipio lo rodea el Lago de Maracaibo más grande de América Latina, y este lago pertenece a una de los reservorios de agua dulce con salida al mar a través del Golfo de Venezuela ubicado al norte del estado Zulia, con límites con la hermana república de Colombia, esta Cuenca hidrográfica del Lago de Maracaibo, es la más grande del mundo, y forma parte de los 21 municipios que conforma al estado Zulia, con una variada vegetación y de actividades económicas.

Entre estas se destaca, la pesca, agricultura, ganadería, el comercio, entre otras, y un importante desarrollo petroquímico, que es sustento de la economía nacional y local.

Como potencial turístico, este municipio posee sol, playa, y un lago que invita a imaginar su patrimonio ecológico, a la aventura de navegación con lanchas, peñero, veleros y otras embarcaciones con motores fuera de borda, capaces de trasladarse a las islas adyacentes de gran interés paisajístico; sin embargo este turismo no ha sido visto con criterios de sostenibilidad.

## **1.2. Contexto turístico del municipio**

El municipio, tiene una destacada importancia en el desarrollo de la actividad turística local y así mismo en el reconocimiento de las potencialidades y oportunidades turísticas de este territorio para el estado y el país. Por lo tanto, el municipio se caracteriza por ser, "la entidad política jurídica integrada por una población asentada en un espacio geográfico determinado administrativamente, que tiene unidad de gobierno y se rige por normas jurídicas de acuerdo a sus propios fines" (González, 2011).

En ese sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), consagra en su artículo 168 que "los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta constitución..."

De las atribuciones de los municipios, que reza el artículo 33 en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012):

"Los municipios, en lo que compete a su ámbito territorial, y dentro de un marco de cooperación y coordinación con el Poder Público Nacional y Estatal, en concordancia con los lineamientos dictados por el Ministerio del Poder Popular con competencia en 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 sus circunscripción, en concordancia con los lineamientos y políticas dictadas por el Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo y 2. Participar conjuntamente con el Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo, en la ejecución de los programas y proyectos en materia de Turismo como una actividad social y comunitaria, en correspondencia con el Plan Nacional Estratégico de Turismo".

Por lo tanto queda clara la importancia que esta ley otorga a la actividad turística dentro del municipio, considerando la formulación y ejecución de programas y proyectos de manera participativa e inclusiva con la comunidad, permitiendo el desarrollo de actividades diversas en sus espacios rural y natural con un enfoque de sostenibilidad.

## **1.3 La sostenibilidad y el desarrollo rural**

Este criterio de sostenibilidad ha sido tomando en cuenta en la política pública, y esto obedece a la crisis ambiental que ha dejado el proceso de modernidad/desarrollo en el mundo, principalmente en los países desarrollados, ubicados en el hemisferio norte, sin considerar los países de América Latina que también se han visto implicado en esta problemática en sus territorios, producto de una dinámica degradadora por actividades antropogenicas propiciada por el hombre en contra de la naturaleza; y entre otras teoría de penetración anti ambientalista

implantada hace más de 500 años por la conquista del Sur dominada por el eurocentrismo de países hemisféricos del norte.

Desde la perspectiva de la política pública en el mundo, esto generó preocupación sobre la política de un desarrollo que se centró solamente en lo económico, y esto propició a pensar en la conservación y protección de nuestro territorio.

En este sentido, esta preocupación comienza a inquietar América Latina desde las reuniones de Estocolmo (1972) y Brasil (1992), a partir de estas reuniones, se comenzó a diferenciar que los territorios son ecosistemas sujetos a deterioro por parte de la población (Guillen, 2000, p. 102).

Este escenario hizo posible el surgimiento de nuevos modelos turísticos diferentes a los habituales, los mismos se vienen promocionando en todo el mundo; uno de estos modelos, es hoy, el turismo verde o ecoturismo, centrado en menos contaminación ambiental por parte de los usuarios de este sector, protección y conservación de los recursos naturales, en el patrimonio cultural de los pueblos o países, y en un acercamiento con la naturaleza.

## 1.4. La política pública y el turismo.

De allí la importancia de las políticas públicas; estas juegan un papel trascendental para el desarrollo del turismo en una región, municipio o parroquia; desde entonces ha sido definida por diversos autores de manera diferente basándose cada uno en sus investigaciones. El término políticas públicas (PP), se asocia de inmediato con asuntos del gobierno... o como actividades de las instituciones públicas, que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos y considerarse como pública, y estas tienen que haber sido generadas, o al menos procesada en el marco de los procedimientos, instituciones y organizaciones gubernamentales (Maggiolo y Perozo, 2007, p.374-375).

Según Maggiolo y Perozo (2007, p.375), es evidente que la Política Pública, siempre se dirige a una situación que requiere una intervención por parte del Estado, para lograr ciertas transferencias directas o indirectas a la sociedad, pueden incluir orientaciones..., instrumentos o mecanismos, así como aspectos institucionales. Consideramos importante exponer el siguiente cuadro 1, donde se presentan algunas definiciones expuestas por distintos autores, para la mejor comprensión del concepto de políticas públicas.

**Cuadro 1**  
Comparación conceptual del término política pública

<b>Autor</b>	<b>Definición de política pública</b>
Rose (1984)	Transformación y combinación que hacen organizaciones gubernamentales de los recursos normativos, humanos, financieros y tecnológicos con el fin de atender los problemas de los ciudadanos, controlar sus comportamientos, satisfacer sus demandas y, de esta manera, lograr impactos sociales, políticos y económicos.
Subirats (1989)	Actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos.
Lahera (1999)	Cursos de acción o flujos de información relativos a un objetivo público, desarrollados por el sector público con la frecuente participación de la comunidad o el sector privado.
Repetto (2000)	Resultado de la interacción entre actores sociales y estatales, moldeados por marcos institucionales.
Piñango	Proposiciones gubernamentales sobre la mejor forma de lograr determinados objetivos

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Maggiolo y Perozo (2007:375).

Como puede observarse en las definiciones, el Estado se considera como eje central la formulación de las políticas públicas, para resolver los problemas de los ciudadanos y de la sociedad en general, con resultados en lo económico, político y social. Sin embargo, si asociamos estas definiciones con el concepto de sostenibilidad, a partir de lo que refiere Bernabé (2010, p.63), se tiene:

“Un turismo vinculado a las zonas rurales y a los espacios naturales que parte de un planteamiento respetuoso con el medio ambiente y su entorno, en cuya autenticidad y valor reside el éxito de su desarrollo, lo que lo convierte en un instrumento para la conservación y puesta en valor de los recursos naturales, la protección del medio ambiente y la promoción y fortalecimiento de su identidad cultural”.

Puede inferirse que el turismo en el municipio Miranda refleja el referente de Bernabé (2010), como turismo de una localidad totalmente rural y como criterio conceptual esta investigación se aproxima a lo que define Subirats (1989), como políticas públicas de turismo en Venezuela, está orientada a conservar los ecosistemas naturales, y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades que reciben turistas en su territorio. Y lo que teóricamente propone subirats (1989), es que en estas políticas deben de influir en la vida de sus ciudadanos.

En este sentido para confirmar lo señalado por Bernabé (2010) y Subirats (1989), en Gaceta Oficial Extraordinaria de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.152. (2014), en la Ley de Turismo, en el Título I, De las Disposiciones Fundamentales, en su Capítulo I, artículo 18, sobre Turismo Sustentable, se señala como:

“Conjunto de actividades turísticas que satisfacen las necesidades de una localidad del territorio nacional en el presente y que no compromete la capacidad de desarrollo de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades: abarcando no solo la sostenibilidad ambiental, sino también lo social y económico”. p 17

He aquí la importancia que esta ley otorga en la coordinación y cooperación entre los entes nacionales y estatales para el desarrollo del turismo municipal, así como en la formulación y ejecución de programas y proyectos, bajo las directrices de un orden sustentable que adapta su acción a un plan nacional estratégico para el desarrollo del turismo sustentable.

Considerando al mismo tiempo la participación de organizaciones sociales promovido por las comunidades y empresariales que aplican la política pública de turismo orientado a la sustentabilidad del ambiente.

El desarrollo del turismo local, municipal, por sus competencias otorgadas en la constitución y en la ley de turismo; otorgan acceso a recursos y contacto con la comunidad de forma directa, identifican las necesidades sustantivas de la población y la participación en el diseño de la política pública y en este proceso, la implementación de la política debe beneficiar a los prestadores de servicios con la formación, capacitación y financiamiento de sus negocios, que los convierte en impulsores potenciales para la atracción de los visitantes o turistas.

## 2. Metodología

Este trabajo se basa en la recolección de datos que proporcionaron los informantes claves, encargados de la formulación e implementación de la política pública en materia de turismo a nivel estatal y local, y por supuesto bajo los lineamientos del Estado y los conceptos de una fórmula legal, o marco jurídico cuyo interés se ha centrado en estimular un turismo sustentable, donde los visitantes puedan disfrutar de los paisajes naturales de una manera saludable sin comprometer su salud y las de los ecosistemas; y los receptores de ese turismo puedan conseguir a través de esta actividad una mejor calidad de vida para él y su familia.

Este estudio se caracterizó por el uso de la técnica de investigación directa, de tipo descriptivo y cualitativo, se ubica dentro de un diseño de investigación descriptiva y de campo, porque se recolectó información específica sobre las características, perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis sobre la definición de las políticas públicas en turismo, de manera discrecional en el lugar de los hechos, tal como se observan los fenómenos en su contexto natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.151).

La muestra no probabilística, se tomó de un listado de empresas proporcionado por la dirección de turismo de la alcaldía del municipio Miranda, esta fue verificada y depurada, constatando la realidad in situ, quedando solo las empresas que prestan servicios turísticos, y centros históricos que se puede observar en el cuadro N°2, por parroquias, división político-territorial de menor rango, que conforma el municipio.

**Cuadro N°2**  
Muestra de operadores turísticos (Total por parroquias)

<b>No.</b>	<b>Parroquias</b>	<b>Empresas turísticas</b>	<b>Centros históricos</b>
<b>1</b>	Altagracia	<b>10</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	San José	<b>4</b>	-
<b>3</b>	Ana María Campos	<b>0</b>	-
<b>4</b>	San Antonio	<b>0</b>	-
<b>5</b>	Faría	<b>0</b>	-
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia.

Los informantes claves, fueron gerentes de instituciones públicas en materia de turismo, como puede observarse en el siguiente cuadro N°3:

**Cuadro N°3**  
Opinión de informantes claves en materia de políticas públicas de turismo

<b>No.</b>	<b>Informantes claves</b>	<b>Instituciones gubernamentales</b>
<b>1</b>	Directora Regional de MINTUR en el estado Zulia.	Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR)
<b>2</b>	Coordinador de Corzatur-Gobernación del Estado Zulia.	Corporación Zuliana de Turismo (Corzatur)-Gobernación del Estado Zulia.
<b>3</b>	Director de la Coordinación de Economía para el Desarrollo del Turismo en el Municipio.	Alcaldía del Municipio Miranda
<b>4</b>	Coordinadora de Economía para el Desarrollo del Turismo en el Municipio Miranda.	Alcaldía del Municipio Miranda

Esta muestra, por una parte confronta las opiniones de los informantes claves, con respecto a, si las políticas públicas de turismo, formuladas e implementadas por los entes gubernamentales, favorecen o benefician el desarrollo del turismo, en cuanto a, planta física, formación y capacitación del recurso humano, y financiamiento de los operadores turísticos. Por otra parte, confronta la opinión de 17 operadores turísticos de las empresas turísticas y centros históricos, con respecto a que tan eficiente ha sido la implementación de estas políticas públicas en el sector.

### 3. Resultados

En esta sección los resultados se analizan de la siguiente manera:

- En primer orden las entrevistas aplicadas, donde se puede observar la discusión en el cuadro N° 4, de los informantes clave en materia de turismo en el estado Zulia y en municipio Miranda. Para ello se recogieron las opiniones de los diferentes actores sociales en diferentes instituciones de la administración pública.
- En segundo orden, se presenta, en la tabla N°1, los resultados cuantitativos de la aplicación de la encuesta a los 17 operadores turísticos de las empresas turísticas y centros históricos.

Seguidamente, en el cuadro N° 4 se explica el alcance de las políticas públicas que implementan los entes nacionales, estatales, y municipales en materia de turismo, en áreas como la promoción, planificación, capacitación, asesoría, y financiamiento, entre otros. El resultado reportado de esta realidad se observa de manera descriptiva, y con este análisis se pretende contrastar la gestión de la política, es decir, la puesta en marcha de la misma por parte de los ejecutores o actores sociales de la política, y la relación que existe entre estas entidades del sector turístico del municipio Miranda del estado Zulia, y la integración de la política de turismo del Estado venezolano, sustentada en caso particular, en su artículo 33 y 18, este último relacionado con el "turismo sustentable", donde el turismo se gestiona a través de instrumento de política orientados a la protección y conservación del ambiente, con el propósito de alcanzar el desarrollo de un turismo sustentable en el país y una mejor calidad de vida para los usuarios y las comunidades que albergan este tipo de servicio. A continuación se detallan las opiniones de los informantes clave:

**Cuadro N°4**  
Opinión de los informantes clave

<b>Informante clave</b>	<b>Descripción de la política pública en el sector turístico:</b>
Directora regional de MINTUR en el estado Zulia.	<p>Políticas en materia de turismo, del estado Zulia: como la <b>capacitación</b>, es una política se le brinda a todas las empresas turísticas, donde se dictan cursos, charlas y foros en atención al usuario.</p> <p><b>Promoción</b>, es una política para promover el turismo de la región a otras localidades esto se hace a través de un portal que tiene la página principal de los hoteles Venetur.</p> <p><b>Financiamiento</b>, es una política para financiar a todas las empresas turísticas, a través de préstamos en proyectos que estén por la mitad, donde algunos de estos comienzan desde cero, que también se le apoya con asesoría bajo lineamientos y protocolos para facilitar el financiamiento, en hoteles, agencias de viajes y posadas, ubicados en el municipio Miranda en el sector Ancón de Iturre ( Irama Salazar).</p>

Coordinadora de Corzatur- Gobernación del Estado Zulia.	<b>Asesorías</b> para proyectos turísticos en el Zulia.  <b>Promoción</b> de los atractivos turísticos del estado compuestos por seis <i>Senderos</i> : Metropolitano, La Guajira, Petrolero, Sierra de Perijá, Lacustre y Relámpago del Catatumbo, con la finalidad de darlo a conocer a todos los zulianos y a los turistas que nos visiten (Andrea Rincón).
Director de la Coordinación de Economía para el Desarrollo del Turismo en el Municipio.	El Ministerio del Poder Popular para el Turismo decretó al suelo Mirandino como destino turístico por excelencia en la entidad. Explicó que convertirá a Miranda en el polo turístico del estado.  Las políticas públicas impulsa el turismo del municipio bajo un proceso de <b>capacitación de las empresas, preservación del medio ambiente, creación de proyectos factibles e información al turista</b> de las potencialidades, cultura y atractivos turísticos que presenta el municipio (Nava, Ender).
Coordinadora de Economía para el Desarrollo del Turismo en el Municipio Miranda.	Existe la necesidad de formular nuevas Políticas Públicas en materia turística en el municipio para este nuevo milenio, considerando que el <b>municipio cuenta con muchas riquezas y diversidad de patrimonio tanto natural como cultural que presentan grandes alternativas para el desarrollo del turismo</b> , (Liva, Liset).

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada en entrevistas a informantes clave (2012 -2013). *Las negritas, son destacadas por los investigadores para resaltar las políticas públicas que implementan los diferentes entes gubernamentales.*

Estas opiniones confirman lo que promueve el Ministerio del Poder Popular para el Turismo en su portal (Mintur, 2012) en este implementa las siguientes políticas públicas:

- Financiar a todas las empresas turísticas a través de préstamos.
- Asesorar a las empresas para la elaboración de proyectos.
- Informar a los turistas de los atractivos turísticos existentes, y promocionar a las empresas turísticas.
- Promocionar el sector turístico en el municipio, esta política esta dirigida a impulsar las ventas de las empresas por los servicios y/o productos que ofrecen, siendo medular la atracción de turistas desde distintos sitios tanto del estado, el país y el extranjero.

De igual manera las opiniones de los informantes clave en cuanto a los beneficios para los operadores turísticos las podemos observar en el siguiente cuadro n°5:

**Cuadro N° 5**  
Beneficios de la política pública para los operadores turísticos

Repuesta	Descripción
1	Los operadores turísticos que se benefician de las políticas públicas son: restaurantes, centros históricos, posadas y moteles. Son políticas implementadas por el Estado en materia de turismo
2	Estos operadores turísticos han sido beneficiados con algún plan o programa de formación y capacitación de talento humano o algún programa de financiamiento para el mejoramiento de las operaciones de estas empresas turísticas, por parte de los entes del Estado que regulan la materia de turismo en el Estado y en el municipio Miranda.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada

A partir de esta información se realizan las encuestas a los operadores turísticos, en este sentido, se destacan dos respuestas de gran utilidad e interés relacionado con lo que quieren visibilizar los investigadores, y para tal efecto, se pretende contrastar los hallazgos teóricos y empíricos de los informantes clave y de los entrevistados (operadores turísticos y centros históricos) acerca de la gestión de la política pública de turismo por parte de las entidades gubernamentales o gestores públicos, y el manejo, uso de los ecosistemas naturales relacionados a este sector, con la finalidad de propiciar el desarrollo sustentable que otorga la política de turismo en su ley orgánica a los operadores turísticos, para mantener lejos de contaminantes a los espacios o territorio, donde hacen presencia las empresas hoteleras, posadas, restaurantes, entre otros operadores turísticos de interés; a continuación en la tabla nº1 se detallan las repuestas obtenidas:

**Tabla Nº 1**  
Resultados de la aplicación de la encuesta a las empresas  
turísticas y centros históricos en los ítems 1 y 2

ÍTEM	1			2		
	FA	FR	Fa	FA	FR	Fa
SIEMPRE	-	-	-	-	-	-
CASI SIEMPRE	-	-	-	-	-	-
ALGUNAS VECES	-	-	-	-	-	-
CASI NUNCA	-	-	-	-	-	-
NUNCA	17	100	100	17	100	100
TOTAL	17	100	100	17	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos arrojados por la encuesta (2 Discusión de los resultados)

### 3.1 Discusión de los resultados

En la tabla Nº 1 se reflejan los resultados obtenidos para los ítem 1 y 2, alcanzándose una alta puntuación en la categoría "Nunca", con un 100 % para ambas interrogantes, al manifestar que nunca han sido beneficiadas las operadoras turísticas en el proceso de implementación de las políticas públicas por parte de los entes gubernamentales que regulan la materia de turismo en Venezuela. De igual manera, se obtuvo un resultado de 100 %, en la misma categoría para el ítem 2; al expresar los encargados, dueños o gerentes que nunca han sido beneficiados o considerados para un plan o programa de formación y capacitación o financiamiento para el mejoramiento de las operaciones turísticas de las empresas objetos de estudio en esta investigación.

Las políticas públicas mencionadas y descritas por los informantes clave son las que se implementan para el crecimiento del turismo. Pero se comprueba, según el estudio realizado, que 14 empresas turísticas y 3 centros históricos, que conforman la muestra de esta investigación, no tienen ningún tipo de financiamiento, capacitación, promoción, ni asesoría

técnica, y queda al descubierto que los entes encargados de turismo, en primer lugar, están desconectados de la realidad, cuando exponen que existe ayuda para el desarrollo de todas las empresas turísticas y en segundo plano, la efectividad en el proceso de implementación de las políticas, es un proceso que en muchos casos, no cumple con todos los requisitos, incluso hay políticas que ni se terminan de ejecutar o ni se ejecutan.

Tal como se visualiza en la tabla nº 2, se aprecia la relación entre las categorías de análisis emergentes (capacitación, promoción, asesoría, financiamiento y preservación del ambiente) y los referentes teóricos de Maggiolo y Perozo (2007) y Subirats (1989) para contextualizar y comprender las políticas públicas, considerando el enfoque de sostenibilidad que tiene Bernabé (2010) y el turismo rural al que hace referencia Guillen (2000). Ello tomando en cuenta el marco legal y regulatorio que propicia el Estado venezolano para alcanzar un turismo sustentable en el país orientado a la protección del ambiente. (013-2014).

**Tabla N°2**  
Relación entre las categorías y los referentes teóricos y de campo

Categorías	Informante clave (IC)	Operadores turísticos (O.T)	Hallazgo teórico o de campo
1. Capacitación	a. Mintur-Zulia.	- Empresas turísticas	<p><b>Política pública</b> Maggiolo y Perozo (2007), y Subirats, (1989).</p> <p><b>Sostenibilidad</b> Bernabé (2010), y <b>Turismo rural</b> Guillen, (2000). CRBV (1999), Ley Orgánica de Turismo Arts. 18 y 33.</p>
2. Promoción	b. Corzotur.	y	
3. Asesoría	c. Alcaldía del Municipio Miranda.	- Centros históricos	
4. Financiamiento			
5. Preservación del ambiente			

Fuente: Elaboración propia

A partir de los resultados obtenidos, podemos deducir que el siglo XXI exige un nuevo modelo de gestión de políticas públicas y en especial en el sector turístico, debido a que el turismo se relaciona directamente con el desarrollo rural de las comunidades, y se centra en la búsqueda de una mejora en la calidad de vida de su población, pero esto tiene implicaciones teóricas y prácticas para llevar a cabo una planificación del desarrollo local de manera sostenible; de algún modo aplicando los instrumentos de política relacionada con el turismo y el ambiente, los operadores turísticos tienen la posibilidad de promover el desarrollo sostenible en las comunidades donde ofrecen sus servicios.

La política pública de turismo se apoya en diferentes métodos pedagógicos o educativos de formación, gerenciales, como es el caso de la formulación, planificación y asesoría, también toca los aspectos financieros como los créditos, préstamos y la preservación del ambiente, estas técnicas se relacionan con las categorías de este estudio, y lo dicho por los informante clave que son los gestores principales de las políticas públicas del sector turístico en el estado Zulia y en el municipio Miranda.

Los operadores turísticos, indistintamente de su condición natural o jurídica, su personalidad, les permite poner en práctica la política de turismo y la vez evaluar la eficiencia de los gestores o entidades de esa política y estos mismos controlan y evalúan el alcance de los operadores turísticos en la consecución de un desarrollo comunitario sostenible al poner en marcha su

proyectos turísticos.

Todo este proceso de gestión de la política turística se apoya en corrientes teóricas o conceptuales, y en un rango constitucional mediante los diferentes artículos que promueven los derechos y deberes ambientales que tiene la CRBV de 1999 y la Ley Orgánica de Turismo y del Ambiente que emana directrices para que los ciudadanos, y las comunidades que hacen vida cerca de los ecosistemas naturales proteja y conserve su ambiente.

Todos estos procesos que utiliza este sector para apoyar a sus operadores turísticos a través de la gestión de su política pública, mediante un adecuado uso de los recursos generarían un mejoramiento en el ambiente y un desarrollo sostenido e integrado en las comunidades donde hace presencia el turismo como elemento de desarrollo rural. Sin embargo, de acuerdo a los resultados que arrojaron las encuestas realizadas a los operadores turísticos, estos nunca se beneficiaron de las políticas públicas de turismo que gestionan los entes encargados de este sector, por lo que esta acción tiene más relación con el **tipo de políticas procedimentales** que se refiere a llevar a cabo en una organización de administración pública determinadas actividades, sin importar si se llevan a cabo o no; lo contrario de la **política pública de tipo sustantiva** que tiene directamente una relación con los beneficios de una comunidad o personas, es una política de Estado que exige, ligereza, cumplimiento, interés, control, evaluación entre otros requerimiento para dar cumplimiento con la política y desarrollar un sector económico en el país.

---

## 4. Conclusiones

Se evidenció que los organismos o entes encargados para el desarrollo del turismo no tienen una estrecha relación con las empresas objeto de estudio, las cuales están dedicadas a la actividad de turismo en el municipio Miranda; las Políticas Públicas no se implementan en las empresas, siendo políticas que se deben cumplir por el Plan Estratégico de la Nación. Los actores gubernamentales expresan abiertamente, que no tienen definidos programas o proyectos relevantes para el municipio, como es el caso, de Mintur y Corzatur, al contrario de la coordinación de economía para el desarrollo del turismo en el municipio Miranda, que definen y formulan políticas dirigidas en el área de capacitación de personal en cuanto atención al usuario y financiamiento a restaurantes, posadas; pero según los resultados no son beneficiados en su ejecución.

La poca coordinación de los entes gubernamentales en sus diferentes niveles, el desconocimiento de la realidad operativa de estas empresas turísticas, es la razón por la cual el proceso de implementación es poco efectivo o nulo. Se formulan políticas públicas, para el fomento de nuevos proyectos, creación de nuevas empresas, posadas; restaurantes; donde el inicio de la política, los ayuda en diferentes aspectos, como la constitución y asistencia técnica, financiamiento, capacitación y promoción, que muchas veces, la política solo llega a implementarse sin ninguna evaluación, seguimiento o control. Las empresas objetos de estudio, constituidas y mantenidas en el tiempo por sus propietarios, son olvidadas por la política pública en casi todas sus fases.

Estos resultados permiten inferir, que se esté perdiendo la confianza del sector empresarial turístico hacia los entes encargados de fomentar e impulsar el turismo. Esta situación afecta el funcionamiento de las empresas del sector, con la posible desaparición de algunas empresas en el futuro inmediato, pues ya no podrán sostenerse, sin el apoyo de los entes oficiales encargados de promover el turismo.

---

## Referencias bibliográficas

Bernabé, A (2010). **La planificación turística en los espacios naturales y rurales, en Viñas Turismo Rural: teoría, casos y análisis del impacto económico- ambiental** México Limusa. Pp.63-78

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)-(1999).**Gaceta Oficial

Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela N°5908, jueves 19 de Febrero de 2009.

**Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012).** Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°6079, Extraordinaria, de fecha 15 de junio de 2012.

González, Andrés (2009). Mapa del Municipio Miranda estado Zulia. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Miranda\\_\(Zulia\)#/media/File:Mapa\\_Municipio\\_Miranda.PNG](https://es.wikipedia.org/wiki/Miranda_(Zulia)#/media/File:Mapa_Municipio_Miranda.PNG)  
Consultado en fecha: 06-04-2015.

González, Damaris (2011). **El municipio en México.** Revista de la Confederación Estudiantil de Derecho Administrativo Hispanoamericano

Número, 3 Enero-Junio. Biblioteca Jurídica Virtual. Instituto de Investigaciones Jurídicas- UNAM, pp. 19-35. Disponible en:

<http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/indice.htm?r=repjurad&n=3>

Consultado en fecha: 06-04-2015.

González Andrés (2009) **Mapa del municipio miranda estado Zulia.** Disponible en:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Miranda\\_\(Zulia\)#/media/File:Mapa\\_Municipio\\_Miranda.PNG](https://es.wikipedia.org/wiki/Miranda_(Zulia)#/media/File:Mapa_Municipio_Miranda.PNG)

Consultado en fecha: 06-04-2015.

Guillen, Irma (2000). **El turismo como propuesta de desarrollo de una comunidad indígena en el ordenamiento territorial del Amazonas.** Revista. Geográfica Venezolana. ISSN 1012-1617. Vol. 41 (1) pp. 101-115

Hernández S., Roberto; Fernández C., Carlos Baptista L., María del Pilar (2010). **Metodología de la Investigación.** México, D.F.: Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Quinta Edición. pp i-xl y 1-613.

Liva, Liset (2012). **Encargada de la Coordinación de Economía para el Desarrollo del Turismo en el municipio Miranda.** *En entrevista personal.* En la sede de la coordinación de Economía para el Desarrollo del Turismo en el municipio Miranda. Puertos de Altagracia: Municipio Miranda, Estado Zulia-Venezuela.

Maggiolo, Isabel y Perozo Maggiolo, Javier (2007). **Políticas públicas: proceso de concertación Estado-Sociedad.** *Revista Venezolana de Gerencia*, vol.12, n.39, pp. 373-392. Maracaibo, Venezuela. Disponible en:

[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-9842007000300004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-9842007000300004&lng=es&nrm=iso)

Consultado en fecha: 12-05-2014.

Ministerio del Poder Popular para el Turismo en Venezuela (**MINTUR**)- (2014). Disponible en

<http://www.mintur.gob.ve/mintur>

Consultado en fecha: 12-12-2014.

Nava, Ender (2012). **Director de la coordinación de Economía para el Desarrollo del Turismo en el municipio Miranda.** *En entrevista personal.* En la sede de la coordinación de Economía para el Desarrollo del Turismo en el municipio Miranda. Puertos de Altagracia: Municipio Miranda, Estado Zulia-Venezuela.

Rincón, Andrea (2012). **Coordinadora de la Corporación Zuliana de Turismo (CORZUTUR)-Gobernación del Estado Zulia.** *En entrevista personal.* En la sede de la oficina de CORZUTUR. Maracaibo: Municipio Maracaibo, Estado Zulia-Venezuela.

Salazar, Irama (2012). **Directora de la oficina regional del MINTUR en el estado Zulia-Fondo de Turismo (FONTUR).** *En entrevista personal.* En la sede de la oficina regional del MINTUR en el estado Zulia- Maracaibo: Municipio Maracaibo, Estado Zulia-Venezuela.

Subirats, Johan (1989) **Análisis de Políticas Públicas y Eficacia de la Administración.** Primera edición: Julio 1989. Primera reimpresión: Marzo 1992. Edita: Ministerio para las Administraciones Públicas – Colección Estudios. Serie Administración General. Madrid-España.

1. Universidad del Zulia (LUZ)-Venezuela. Doctor en Ciencias Sociales, mención: Gerencia. Miembro del grupo de investigación Estudios Económicos y Administrativos (GIEEA)-Escuela de Economía. [lisandroalvarado5@gmail.com](mailto:lisandroalvarado5@gmail.com)
  2. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado- Venezuela. Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. Doctora en Administración de Empresas. Msc. Gerencia Empresarial. Msc Educación Superior. [zahiramoreno@ucla.edu.ve](mailto:zahiramoreno@ucla.edu.ve)
  3. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt - Venezuela. Investigadora del Centro de Investigaciones Agropecuaria y Ambiental. [Silva7626@gmail.com](mailto:Silva7626@gmail.com)
- 

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015  
Vol. 38 (Nº 61) Año 2017

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2017. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados