



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**PROCESO DE CONTROL DE LOS GUÍAS PRESTADORES DE
SERVICIO TURÍSTICOS CASO DE ESTUDIO: UNIDAD DE
FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LA GERENCIA DE
SERVICIOS TURÍSTICOS. CORPORACIÓN DE TURISMO DEL
ESTADO NUEVA ESPARTA**

**Trabajo de Grado Modalidad Investigación, presentado como requisito parcial
para optar al Título de**

Licenciado en Turismo

Realizado por:

Wendy Katuska Cegarra Volcanes

C.I.: 11.954.807

Guatamare, septiembre de 2005

**PROCESO DE CONTROL DE LOS
GUÍAS PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICOS.
CASO DE ESTUDIO: UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LA
GERENCIA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.
CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA**

Jurado Evaluador:

Prof.

Prof.

Prof.

DEDICATORIA

- ◆ A Dios, por ser mi guía espiritual, mi compañero incondicional, mi fortaleza, mi formación. Amén.

- ◆ A mi hijo, por existir y enseñarme lo fácil que es amar, vivo por ti, para ti, para los dos, para el mundo, para emprender un nuevo camino para llegar a tus propios triunfos juntos. TE AMO.

- ◆ A mi mami, algo tarde pero seguro, tu amor y tu amistad incondicional, tu confianza, fortaleza, sabiduría, entusiasmo, tu gran corazón, me hicieron crecer siempre con la ilusión de parecerme más a ti, por amarme como te amo: TU Y YO SIEMPRE JUNTAS, AUN EN LA DISTANCIA.

A mis Abuelos:

A ti, Abuela Ramona que entre sonrisas y lágrimas me das tu amor, tu compañía, cada paso que doy lleva tu calor de hogar. TE QUIERO.

A ti, Abuelo Rubén en cada respiro alentabas mi existir y engrandecías el amor que me dabas, lamento que en este largo recorrido no estés para darme un respiro, una sonrisa, un abrazo. TE QUIERO, TE EXTRAÑO.

- ◆ A ti, Perucho por tu ayuda y apoyo incondicional, por quererme como una hija más y compartir conmigo este triunfo. TE QUIERO.

- ◆ A mis hermanas: Mariana y Jessica que como dos luceritos brillan e iluminan mi andar, son gran parte de mi vida... Espero por su propio triunfo. LAS AMO INMENSAMENTE.

A ti y a ti, y ti también, primos, tíos, familia ¡vaya, vaya! Como hacer, son muchos, pero son los que quiero incondicionalmente en mi andar del ayer, en el hoy y mañana, mi condición de ser, el camino a seguir pues se que me acompañan y han acompañado en este largo andar. LOS QUIERO MUCHO.

- ◆ Alberto, Sra. María y Moisés, por acompañarme en un duro recorrido, que lleno de tropiezos..., allí estuvieron, por amar y ayudar a mi hijo mientras buscaba mi triunfo, por estar. Los quiero

- ◆ A mi padre, Abuela Elba y hermanos, sólo la vida nos enseña a su manera el momento para juntarnos y darnos una nueva oportunidad, que seguro es para reflexionar. LOS QUIERO.

A la fortaleza, sabiduría y libertad que la vida te enseña, cuando puedes ser tú, cuando decides lo que quieres y te deja ser lo que eres, cuando existe por siempre, el cielo que te cobija, el mar que te lleva y te trae y la tierra que te deja vivir para sentir el, este triunfo. A Mí.

WENDY.

AGRADECIMIENTO

- ◆ A Dios, por darme siempre la libertad de sentir que nunca me has abandonado, de darme la luz que guía mis pasos, por no dejarme caer y llevarme en tus brazos.

- ◆ A mi hijo, mi mami, mis abuelos, mis hermanos, mis tíos, mis primos, por ser lo que son y como son, por estar siempre en mí camino. Simplemente al hogar en que crecí, el que me dejó ser lo que soy, el que me enseñó a andar y recorrer la vida llena de amor, paz y sabiduría. A mi familia

- ◆ A ti Prof. José Manuel por darme y sembrar en mí la confianza que me hacía falta para dar este maravilloso paso, por creer en mí. Gracias. Gracias mil Gracias, tus palabras, tu dedicación, tu amistad, tu ayuda incondicional, tu apoyo. Besos.

- ◆ A esta Casa de Estudios que dio la oportunidad de llegar al principio del fin que comienza un nuevo día, que brindó y abrió sus puertas en mil oportunidades, permitiéndome una formación y preparación para hoy, mañana y siempre.

- ◆ A todos los profesores que sin egoísmo me brindaron e impartieron sus conocimientos y dieron siempre lo mejor de si, para hacer de mí un

futuro mejor. Por creer en mi: Prof. Melania Balán, Carmen Narváez, Behtania Godoy, Soniuska Valerio, Camacho, Pino, Lunar, Kike, Jorge de Abreu, Manuel Guzmán, Orlando Fermín y Lunar, lo importante que fueron en mi carrera, es mi hoy, mi ayer y mañana, en mi crecer profesional cada día.

- ◆ A mis compañeros: hay compañeros que mejor manera de agradecerlos que su compañía fiel en buenos y momentos inolvidables llenos de sonrisas, abrazos y lagrimas, saber que estuvieron en este largo camino para lograr el triunfo, no les basto, pues lo mejor de todo es que aún están, los quiero: Dilmery, Lorena, Chú, Alexia, Angélica, Tatiana, Felipe, Bella, Camilo, Carlos, Alejandro, Wadith, Gocha, Joan, Eliana, Felipe, Luis y Florelis. Gracias!!!
- ◆ A la flaca y la gorda, por brindarme apoyo súper incondicional, sin ustedes el compendio de mi trabajo no estuviera listo. Gracias, mil Gracias.
- ◆ A mis amigas, Mary, una amiga que sabe como es este largo recorrido que encaminamos juntas y que nos permitió ser lo que somos y encontrarnos fue crecer, Te quiero y extraño mucho.
- ◆ Nelly, Ivana, Ivaneva, Ivania , por compartir conmigo una bella amistad que espero que perdure por mucho tiempo. Las quiero.

- ◆ Lucy y David, gracias por estar, contar con ustedes engrandece la amistad que creció entre nosotros.

- ◆ Al amor que tocó a mi puerta y que me hace respirar y vivir siempre en la magia que significa amar, esa magia que me hace soñar y saber que sin el amor no se puede vivir. A la vida. A TI.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	V
SINOPSIS	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	3
CAPITULO I.....	4
Situación del problema.....	4
Objetivos	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación	9
CAPITULO II	11
CAPITULO II	12
Antecedentes de la investigación	12
Fundamentos teóricos	13
El Sistema Turístico	13
El Papel del Guía de Turismo	16
La Función de Control en la Empresa.....	18
NIVELES	20
Definición de términos.....	25
CAPITULO III	33
Nivel de la investigación.....	33
Diseño de la investigación	33
Área de Estudio.....	34
Población y muestra	36
Sujetos de Investigación.....	38

Delimitación y Alcance.....	38
Fases de la Investigación.....	39
Fase I.....	39
Fase II.....	39
Fase III	39
Fase IV	40
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	40
Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	43
Presentación de la Información.....	43
Operacionalización de variables	43
CAPITULO IV.....	48
Gerencia De Servicios Turisticos.....	49
Unidad de asistencia técnica	52
Programa de Asistencia Técnica	55
Proceso de inscripción en el registro turístico estatal	57
Unidad de fiscalización y control.....	59
Criterios para Controlar al Guía de Turismo.....	61
Proceso de control de los prestadores de servicios turísticos ilegales	67
Proceso de fiscalización	69
CAPITULO V	72
CAPITULO V	73
El guía de turismo como prestador de servicios.....	73
Análisis ocupacional del guía de turismo	76
Función Operacional	78
Función Relacional.....	81
Percepción de los guías de turismo sobre el proceso de control	82
1. Actividades de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control a los Guías de Turismo	82

2.	Periodicidad del Control que Realiza la Unidad de Fiscalización y Control	85
3.	Idoneidad de las Actividades de Control	88
4.	Propuesta de Actividades para el Control de los Guías de Turismo	91
5.	Corpotur como organismo ejecutor de control a los guías de turismo.....	93
6.	Razones que Tiene CORPOTUR para Controlar el Trabajo de los Guías de Turismo	95
7.	Periodicidad para Tramitar las Solicitudes de los Guías de Turismo	97
8.	Validez de los Requisitos Exigidos para Tramitar la Acreditación de los Guías de Turismo	99
9.	Tareas que Realizan los Guías de Turismo	100
	Puntos fuertes y débiles del proceso de control de los guías de turismo	102
	Análisis del proceso del control de los guías de turismo	106
	PUNTOS DÉBILES	107
	CAPITULO VI.....	113
	Conclusiones	113
	Recomendaciones.....	117
	Observaciones del Inspector y del Turista	120
	BIBLIOGRAFÍA	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	6
Estructura Organizativa de CORPOTUR.....	6
Figura 2	14
Sistema Turístico.....	14
Figura 3	21
Fases del Proceso Administrativo.....	21
Figura 4	24
Pasos Básicos del Sistema de Control.....	24
Figura 5.- Área de Estudio	35
Figura 6	51
Organigrama de la Gerencia de Servicios de CORPOTUR.....	51
Figura 7	54
Proceso de Asistencia Técnica para Personas Naturales.....	54
Figura 8	58
Proceso de Inscripción en el Registro Turístico Estatal.....	58
Figura 9	64
Deberes de los Guías de Turismo como Prestadores de Servicio	64
Figura 10	66
Proceso de Control a los Prestadores de Servicios Turísticos.....	66
Figura 11	68
Proceso del Operativo de Control de los Prestadores de Servicios Turísticos Ilegales	68
Figura 12	70
Diagrama de Flujo del Proceso Fiscalización a los prestadores de Servicios Turísticos	70
Figura 13	76

El Guía y la Producción de Servicio	76
Figura 14	78
Función Ocupacional del Guía de Turismo	78
Figura 15	110
Diagrama del Proceso de Fiscalización y Control del Trabajo de los Guías de Turismo en el Aeropuerto Internacional y en el Puerto El Guamache	110

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	20
La Organización de la Acción Empresarial en los Tres Niveles de la Empresa	20
Cuadro 2	42
Técnicas e Instrumentos para los Objetivos de la Investigación.....	42
Cuadro 3	44
Operacionalización de las Variables	44
Cuadro 4.....	55
Programa de Asistencia Técnica para los Prestadores de Servicios Turísticos	55
Cuadro 5	56
Proyectos de la Unidad de Asistencia Técnica y Control de Calidad	56
Cuadro 6.....	71
Proyectos de la Unidad de Fiscalización y Control de los Prestadores de Servicios Turísticos.....	71
Cuadro 7.....	80
Tareas que Realiza el Guía de Turismo en su Rutina Laboral.....	80
Cuadro 8.....	83
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre las Actividades de Control que Realiza CORPOTUR.....	83
Cuadro 9	86
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre la Periodicidad del Control que Realiza CORPOTUR	86
Cuadro 10.....	89
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre la Idoneidad del Control que Aplica CORPOTUR.....	89
Cuadro 11	91

Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre las Actividades que Proponen para el Control.....	91
Cuadro 12.....	93
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre la Competencia de CORPOTUR para Ejercer Control.....	93
Cuadro 13.....	95
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre las Razones de CORPOTUR para Ejercer el Control.....	95
Cuadro 14.....	97
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre la Periodicidad del Trámite de sus Credenciales	97
Cuadro 15.....	99
Distribución Absoluta y Porcentual de los Requisitos Exigidos para Tramitar la Acreditación de los Guías de Turismo	99
Cuadro 16.....	101
Distribución Absoluta y Porcentual de la Tareas.....	101
que Realizan los Guías de Turismo.....	101
Cuadro 17.....	107
Puntos Fuertes y Débiles del Proceso de Control de la Unidad de Fiscalización y Control Respecto a la Prestación de Servicio de los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	84
Representación Porcentual de las Actividades de Control que Realiza CORPOTUR a los Guías de Turismo	84
Gráfico 2	87
Representación Porcentual de la Periodicidad del Control que realiza CORPOTUR a los Guías de Turismo	87
Gráfico 3	90
Representación Porcentual de la Idoneidad de las Actividades de Control que Aplica CORPOTUR	90
Gráfico 4	92
Representación Porcentual de las Actividades que Proponen los Guías de Turismo para el Control de sus Labores	92
Gráfico 5	94
Representación Porcentual de la Competencia de CORPOTUR para Controlar a los Guías de Turismo	94
Gráfico 6	96
Representación Porcentual de las Razones que Tiene CORPOTUR para Controlar al Guía de Turismo.....	96
Gráfico 7	98
Representación Porcentual de la Periodicidad para Tramitar las Solicitudes de Credenciales de los Guías de Turismo	98
Gráfico 8	100
Representación Porcentual de los Requisitos Exigidos para la Acreditación de los Guías de Turismo	100
Gráfico 9	102
Representación Porcentual de las Tareas que Realizan los Guías de Turismo	102



PROCESO DE CONTROL DE LOS GUÍAS PRESTADORES DE SERVICIO
TURÍSTICOS. CASO DE ESTUDIO: UNIDAD DE FISCALIZACIÓN Y
CONTROL DE LA GERENCIA DE SERVICIOS TURÍSTICOS. CORPORACIÓN
DE TURISMO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA

Autora: Br. Wendy K. Cegarra V.

Tutor Académico: Lcdo. José Manuel Velásquez M.

SINOPSIS

El presente estudio trata sobre el control de los Guías de Turismo que realiza la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR), específicamente a través de la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios Turísticos, que es la encargada de gestionar la operatividad de estos prestadores de servicios turísticos en la región. A tales efectos, el estudio se lleva a cabo bajo un nivel aprehensivo, donde se indagan los aspectos más relevantes de la problemática expuesta, en una investigación de campo que abarca diferentes fases, que van desde la descripción de las tareas que ejecutan los Guías de Turismo, el análisis de las respuestas de los sujetos de investigación, la especificación de procedimientos hasta el análisis de los puntos débiles y fuertes que inciden en estas prácticas. Se realizaron entrevistas a los encargados de la Gerencia de Servicios Turísticos y de la Unidad de Fiscalización y Control, para tomar en cuenta la opinión que tienen con respecto al proceso de control que se realiza a los Guías de Turismo y sobre aspectos generales de la Unidad; igualmente, se aplicó entrevistas a un grupo de Guías de Turismo para

conocer su apreciación en cuanto al proceso de control que efectúa CORPOTUR y precisar las funciones y tareas que éstos deben cumplir como prestadores de servicios turísticos. Así mismo, se recurrió a la observación directa de los elementos estudiados, a la revisión documental de textos y normativas legales referido al tema, permitiendo constatar la compleja dinámica del proceso de control de los prestadores de servicios, principalmente la de los Guías de Turismo en el estado Nueva Esparta. Este estudio evidenció una problemática fundamental que afecta el control de los Guías de Turismo, como es la discontinuidad en el proceso de control, determinado por las temporadas, específicamente la de cruceros y la falta de un procedimiento específico que incluyan actividades de inspección en el campo de acción donde los Guías se desempeñan.

INTRODUCCIÓN

La Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, como ente rector de la actividad turística debe velar por el desarrollo de la misma, de manera que pueda gestionar, facilitar, controlar y regular la operatividad de los prestadores de servicios turísticos como principales elementos conductores de esta actividad, lo que supone la planificación de programas planes y proyectos que permitan mejorar la oferta y mantener el flujo turístico, en función del beneficio que aporta a la comunidad, empresarios y por supuesto, la satisfacción del consumidor turístico por la prestación de un servicio de calidad y para el fortalecimiento de la imagen del estado como destino turístico por excelencia, en la calidad de sus servicios.

En procura de esta ansiada calidad por parte del consumidor turístico, la presente investigación analiza el proceso de control que debe cumplir la Unidad de Fiscalización y Control para mantener el orden y supervisión de los prestadores de servicios turísticos; específicamente, de los Guías de Turismo que laboran en el Estado. De igual manera, con este estudio se precisan las funciones que realiza cada sujeto de investigación, para llegar al análisis del proceso de control y establecer recomendaciones que permitan mejorar la gestión operativa de la Unidad; así como, la labor de los Guías de Turismo y su legalidad ante la actividad turística.

La investigación comprende seis (6) Capítulos. El Capítulo I, incluye las bases del proyecto, situación problema, objetivos y justificación; en el Capítulo II se desarrolla el marco referencial, donde se establecen los antecedentes de la investigación y las bases teóricas; el Capítulo III, comprende la metodología, que determinan los parámetros de la investigación analítica; el Capítulo IV, trata sobre los aspectos funcionales de la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios Turísticos de CORPOTUR y el proceso para controlar a los Guías de

Turismo como prestadores de servicios; en el Capítulo V, se aborda el análisis de la labor del Guía, presentando las funciones y tareas que éste debe realizar como prestador de servicio y se analiza el proceso de control, especificando sus puntos débiles y fuertes; finalmente, en el Capítulo VI, se establecen las conclusiones y recomendaciones que se derivan de la investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento y Formulación del Problema

CAPITULO I

Situación del problema

La Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR), es una organización con una estructura formal compuesta por un grupo de personas y unidades en busca de beneficios para quienes participan en esta actividad y para la comunidad neoespartana en general, con el propósito de alcanzar metas, administrar sus intereses y cumplir con las atribuciones que le asigna la Ley Orgánica de Turismo (2005), en correspondencia con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), sobre todo lo referente a la planificación, organización, dirección y control para el desarrollo y la promoción de la actividad turística. CORPOTUR, como órgano administrativo estatal asume, según la Ley que Crea la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (1995), la responsabilidad de regir y ejecutar la política turística del Estado y su estructura, le permite establecer medidas para controlar y vigilar la interrelación del sistema turístico en la región (Artículo 4).

Al respecto, CORPOTUR es el organismo del sector público del Estado Nueva Esparta que controla las actividades turísticas que desarrollan los prestadores de servicios turísticos y empresas afines, de acuerdo con lo que le atribuye el referido Artículo 4, correspondiéndole entre otras funciones:

Llevar y mantener actualizado el registro turístico estatal, en el cual deben inscribirse las personas naturales o jurídicas y empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos para operar como integrantes del Sistema Turístico Nacional.

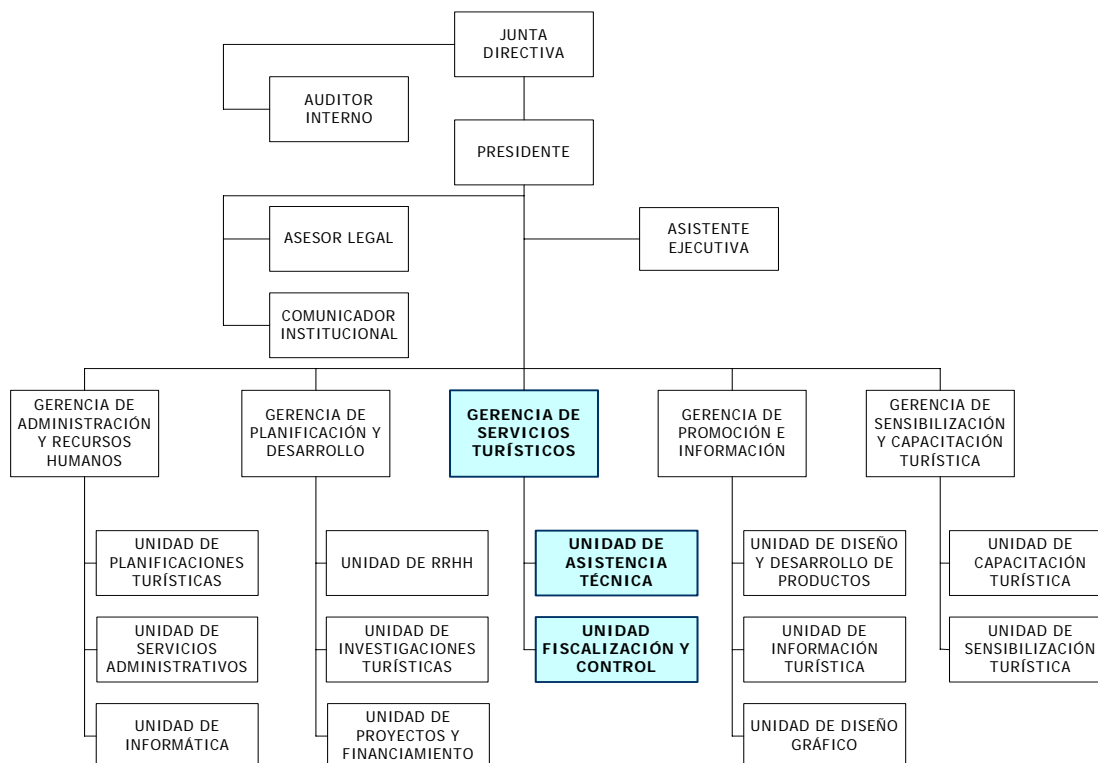
Elaborar e implementar de común acuerdo con las autoridades competentes, mecanismos y procedimientos que permitan ajustar, regular, fiscalizar las actividades

para la prestación de servicios turísticos en el Estado Nueva Esparta, previo convenio con Corpoturismo.

De acuerdo con lo señalado, este organismo rector de la actividad turística del estado Nueva Esparta asume legalmente las atribuciones y diseña dentro de su organización la Unidad de Fiscalización y Control (Figura 1), con el fin de controlar a los prestadores de servicios turísticos en esta jurisdicción, ejerciendo esta función de supervisión como parte esencial de la administración. Por lo tanto, esta dependencia administrativa, conjuntamente con la Gerencia de Servicios Turísticos, debe cumplir un proceso que permita orientar en sus obligaciones a quienes suministran servicios turísticos localmente; así como, a los demás organismos públicos y usuarios turísticos (Memoria y Cuenta de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, 2002).

En este orden de ideas, según lo destaca CORPOTUR (1995), los Guías de Turismo en la región neoespartana han desempeñado su labor sin estar acreditados ni poseer título de bachiller; además, sin contar con suficientes conocimientos sobre el patrimonio histórico cultural, por falta de capacitación y formación en materia turística y contando sólo con el dominio de un idioma extranjero. Todo esto, se traduce en el incumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica del Turismo, con respecto a los deberes y derechos que deben cumplir los Guías como prestadores de servicios turísticos (Artículo 79).

Figura 1
Estructura Organizativa de CORPOTUR



FUENTE: Programa de Inducción de Personal. CORPOTUR, 2004a.
p. 14.

Referente a lo señalado, CORPOTUR, en su Memoria y Cuenta 2003 destacó que entre los años 1995 – 2002, realizó un diagnóstico que determinó la situación laboral de los Guías en el Estado, donde los resultados reflejaron:

- Para el año 1995, de 118 Guías que laboraban en la actividad, sólo 19 estaban acreditados.
- Para el año 1997, de 394 Guías, el 91% trabajaba en la actividad turística sin poseer credenciales.

- Para el año 2002, de 98 Guías de Turismo que tramitaron permiso para laborar en la actividad, sólo 18 renovaron las credenciales.

De lo anteriormente señalado, es oportuno resaltar la importancia que tiene la Unidad de Fiscalización y Control de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, con respecto al proceso de control de los prestadores de servicios turísticos, específicamente de los Guías de Turismo, por la discontinuidad del proceso para su control; lo que ha motivado a la autora tomar la iniciativa de estudiar esta dependencia de la Gerencia de Servicios Turísticos y así conocer: ¿Cómo es el proceso que realiza la Unidad de Fiscalización y Control de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta para controlar la labor del Guía de Turismo como prestador de servicio turístico en la región?

Investigación que se sistematiza de acuerdo con las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las tareas que le corresponde realizar a los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta, como prestadores de servicio turístico?

¿Qué actividades realiza la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor del Guía de Turismo en el Estado?

¿Cuáles son los procedimientos que realiza la Unidad para controlar la labor de los Guías de Turismo en el Estado?

¿Qué criterios toma en cuenta la Unidad para controlar la labor de los Guías de Turismo?

¿Cuáles son los puntos débiles y fuertes del proceso de control que realiza la Unidad con respecto a la prestación de servicio de los Guías de Turismo en el Estado Nueva Esparta?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso establecido por la Unidad de Fiscalización y Control de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta para controlar la labor del Guía de Turismo, como prestador de servicio turístico en la región.

Objetivos Específicos

1. Describir las tareas que le corresponde realizar a los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta, como prestadores de servicio turístico.
2. Especificar las actividades que debe realizar la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor de los Guías de Turismo en el Estado.
3. Describir los procedimientos que realiza la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor de los Guías de Turismo en el Estado.
4. Señalar los criterios que toma en cuenta la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor de los Guías de Turismo en el Estado.

5. Analizar la opinión de los Guías de Turismo respecto al proceso que cumple la Unidad de Fiscalización y Control para su control.
6. Analizar los puntos débiles y fuertes del proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control, con respecto a la prestación de servicio de los Guías de Turismo en el Estado Nueva Esparta.

Justificación

El presente estudio analiza el proceso que desarrolla la Unidad de Fiscalización y Control con respecto a los prestadores de servicio, específicamente los Guías de Turismo; de manera tal, que se favorezca el trabajo en equipo, contribuyendo con planteamientos y sugerencias que contribuyan al mejor ámbito organizacional en esta dependencia y en toda la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta.

Al respecto, la investigación aporta conocimientos enfocados hacia el proceso administrativo a seguir para controlar a los Guías de Turismo en la región, en beneficio de los prestadores de servicios turísticos y de la imagen del Estado como destino turístico, conducentes a la calidad del servicio y hospitalidad en la atención que se dispensa a los visitantes.

De igual manera, desde una perspectiva operativa, es importante analizar el proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control, ya que permite gestionar programas destinados específicamente a la labor del Guía de Turismo en la región y mantener su control, para el logro de la excelencia en la prestación del servicio.

Esta investigación se ajusta a las directrices establecidas por el Centro de Investigaciones Turísticas (CITUR) de la Escuela de Hotelería y Turismo,

específicamente en la línea de investigación “Gerencia y Administración del Turismo”, ya que permite analizar y evaluar los procesos establecidos en una organización pública, orientados a optimizar el desempeño de las organizaciones relacionadas con la actividad turística en el estado Nueva Esparta.

CAPÍTULO II

Marco Referencial

CAPITULO II

Antecedentes de la investigación

Hasta donde la autora tiene conocimiento, en cuanto al proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios Turísticos de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, no se han realizado otras investigaciones que específicamente traten esta materia. Institucionalmente, las que se han realizado se han limitado a mostrar la situación y diagnóstico de los Guías de Turismo en el Estado con el fin de lograr su formación, capacitación y certificación; sin embargo, se tienen algunas referencias que de una u otra forma se vinculan con el tema:

- Junta Directiva de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta: “Creación de la Asociación de Guías de Turismo del estado Nueva Esparta (1990)”. Es un Informe de Gestión que trata sobre la ubicación y ejercicio de los Guías de Turismo, que en busca de resolver su situación en el Estado, da lugar a la creación de la Asociación de Guías de Turismo, como una manera de institucionalizar su desempeño como prestadores de servicio, regularizando la actuación de aquellos que no cuentan con formación profesional y/o que trabajan sin las credenciales requeridas.
- Corporación de Turismo del estado Nueva Esparta: “Diagnóstico de la Situación Actual de los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta (1995)”. En este documento se determina la situación de los Guías de Turismo para ese año y permite conocer los que estaban acreditados y que poseen capacitación y formación en materia turística, aptos para ser inscritos en el Registro Turístico Nacional (R.T.N)

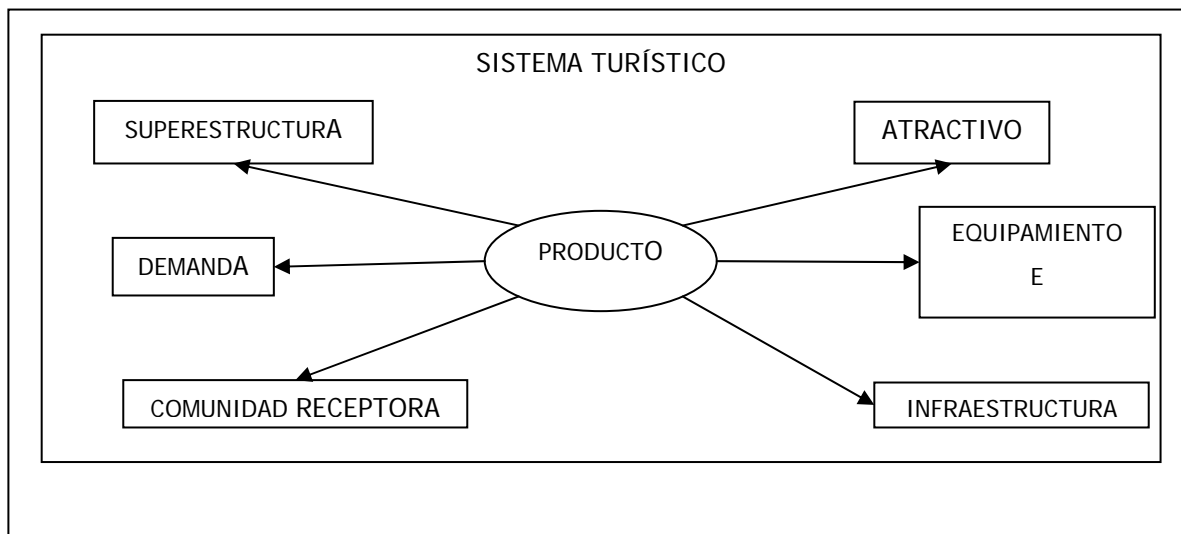
- Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta: “Boletín Turístico Informativo 2002”. Mediante esta publicación se exhorta a los prestadores de servicio turístico de esta entidad federal a inscribirse en el Registro Turístico Nacional (R.T.N.), con el propósito de poner “...orden y control en beneficio de empresas y usuarios, de manera que en el año 2003 se apliquen sanciones a aquellos que no tengan su documentación en regla” (p. 5). Mediante esta notificación, se solicita a los Guías de Turismo tener al día lo concerniente a los permisos correspondientes, antes de finalizar el año 2002.
- Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.332: “Ley Orgánica del Turismo (julio, 2005)”, que rige la actividad todo el territorio en nacional y establece las bases referentes a la regulación y control de la política de turismo como factor de desarrollo económico y social del país; al igual que la organización y funcionamiento del Sistema Turístico Nacional (S.T.N.).

Fundamentos teóricos

El Sistema Turístico

El funcionamiento de cualquier sistema turístico debe integrar y establecer las interrelaciones en esta materia entre los diferentes órganos y entes públicos y prestadores de servicios; al respecto, Molina (1991) considera que el sistema turístico es abierto y está relacionado con su medio ambiente, en donde se establece un conjunto de intercambios, con canales de entrada de materiales e información, que al ser procesado da lugar a productos y/o servicios que se ofrecen en el medio en el que se desenvuelve la actividad, representado por un ambiente sociocultural definido por un entorno donde se distingue una dinámica que repercute en la servucción (Figura 2).

Figura 2
Sistema Turístico



FUENTE: Sergio Molina. "Conceptualización del Turismo". 1991, p. 40

En este orden de ideas, los turistas demandan estos productos/servicios de acuerdo con sus necesidades y expectativas, creando en el entorno una actividad de intercambios de aptitudes y conocimientos que satisfagan sus requerimientos. De esta manera, el autor (ob. cit.) construye el sistema turístico con otros elementos, que debidamente relacionados dan origen al producto turístico en un ambiente local y con la influencia de sistema socio-cultural. Estos elementos son: Superestructura, atractivos, equipamiento e instalaciones, infraestructura y comunidad receptora.

La superestructura es un elemento clave, por ser la base del desarrollo turístico de una región y por estar constituida por las variables que emanan de los diferentes poderes de un país o Estado y que afectan o favorecen el sistema turístico, las cuales deben ser adaptadas para su beneficio. Al respecto, Molina (ob cit), define la superestructura turística como la que "... asume la función de regular el sistema turístico recogiendo los intereses, expectativas y objetivos de los subsistemas restantes" (p. 41). Así mismo, la clasifica en dos tipos de subsistemas:

- Organizacionales: Son organismos del sector público, organizaciones del sector privado y organismos gubernamentales.
- Conceptuales: Son las leyes, reglamentos, planes y programas de turismo. Molina. (Ibidem)

Desde una perspectiva jurídica, en la superestructura turística existen leyes, reglamentos y normas que permiten organizar, fomentar y desarrollar la actividad turística en el país. Particularmente en Venezuela, la Ley Orgánica del Turismo (2001), tiene por objeto, según las disposiciones fundamentales, Título I, Artículo 1:

... regular la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, mediante el establecimiento de normas que garanticen la orientación, facilitación, el fomento, la coordinación y el control de la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país...

De lo anteriormente expuesto, se resume que el Estado asume como función el desarrollo de la actividad turística y delega al Ministerio del ramo las atribuciones que le son inherentes; así mismo, la ley declara la actividad turística "... de utilidad pública y de interés general" (Artículo 1), lo que explica que todos en general deben contribuir a su desarrollo. En este orden de ideas, los sectores público y privado con sus organismos y sus competencias actuarán en función de cooperar, fortalecer y apoyar los diferentes lineamientos, políticas y planes que se dediquen a la actividad, ya que de una u otra manera, integran el Sistema Turístico Nacional.

El Papel del Guía de Turismo

Como una sección fundamental en el funcionamiento del sistema turístico se tiene a los prestadores de servicios turísticos, formada entre otros, por agencias de viajes, hoteles, parques temáticos y Guías de Turismo; al respecto, la Ley Orgánica del Turismo en su Artículo 74, numeral 1, define a los prestadores de servicios turísticos, como: “Las personas que realizan en el país actividades turísticas como: guías, transporte, alojamiento, recreación, alimentación y suministro de bebidas, alquiler de buques, aeronaves y vehículos de transporte terrestre y cualquier otro servicio destinado al turista”.

En razón de esta elemental responsabilidad, el Instituto Nacional de Cooperación Educativa, INCE (1998) señala que los Guías de Turismo en calidad de prestadores de servicios turísticos, son “... las personas que tienen por misión informar, dirigir y orientar al turista durante su estancia en el país, región o estado” p. 6). De esta manera, el Guía es junto al operador turístico, protagonista de cualquier tipo de turismo que se practique en un país o región, ya que ambiciona satisfacer las necesidades de índole social, cultural, de recreación y esparcimiento que los turistas buscan en el destino que visitan.

De esta manera, los Guías de Turismo prestan un servicio turístico cuyas relaciones son equiparables con las de agencias de viajes, hoteles y otros bienes y servicios puestos efectivamente en el mercado, como producto que satisface el consumo de actividades que deben ser fiscalizadas y controladas por la superestructura encargada de vigilar el funcionamiento e interrelación de las partes. En este sentido, como factor esencial para el desenvolvimiento de las corrientes turísticas en el destino, los Guías están dispuestos para el turista que lo demande, para satisfacer sus necesidades y así, de una manera eficaz, interrelacionarlos con la comunidad receptora (Torruco y Ramírez, 1992).

El servicio de los Guías de Turismo se da bajo diferentes modalidades, que han surgido de las distintas necesidades que se deben satisfacer a las exigentes demandas de los flujos turísticos, entre las que destaca el requerimiento de información que hace el turista; al respecto, Torruco y Ramírez (ob. cit.), señalan las siguientes distinciones de esta profesión:

- Guías Fijos, guías para visitas locales privadas u oficiales, son los que se limitan a servir dentro de determinados sitios: museos, monumentos, palacios, estudios cinematográficos, etc.
- Guías-Interpretes, para las visitas locales regionales o nacionales con acompañamiento permanente en alguno de ellos.
- Guías Chofer, son los que además de conducir el ómnibus o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.
- Guía Conductor, cuya misión se limita a acompañar en todo momento a un grupo de turistas del que son responsables, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales e internacionales. La información turística que proporcionan es de orden general (p. 39).

De tal manera, los Guías de Turismo pueden trabajar para una compañía en especial o hacerlo por su cuenta a destajo (llamados Free Lance), desempeñando sus servicios al acompañar grupos o dando asistencia al turista durante el viaje. En general, el Guía de Turismo es el responsable de la coordinación, recepción, asistencia, conducción, información y animación de los turistas, tanto nacionales como extranjeros.

De lo anteriormente expuesto, se considera que los Guías de Turismo son prestadores de servicios que deben ser regulados y controlados por el ente rector, representado por un organismo publico con una estructura organizativa que permita que las tareas y operaciones realizadas en el nivel de operación estén orientadas a la optimización y maximización de los resultados.

La Función de Control en la Empresa

La organización, tal como lo puntualiza Gómez (1994), “... es un mecanismo o estructura que permite a las personas laborar conjuntamente de una forma eficiente” (p. 192), de manera que con su adecuada creación cada una de las unidades y personas que la integran tengan obligaciones, atribuciones, grado de autoridad y responsabilidad, para llevar adelante el trabajo planificado.

En este orden de ideas, una organización necesita una acción efectiva y/o dirección para llevar a cabo sus propósitos y lograr operar. Al respecto, Melinkoff (1990) destaca que para que esto se produzca, es necesario estructurar, sistematizar e instalar, en los siguientes términos:

- Estructurar: Es la que forma una unidad administrativa, entendiéndose como tal una empresa o una organización independiente de sus fines, creando el conjunto de unidades que conforman las estructura organizativa, que canaliza los esfuerzos de acuerdo con el objetivo, adecuando la organización con el tipo de trabajo que debe realizarse.
- Sistematizar como el complemento de la operación de estructuración, por ser ella la que va a señalar la forma como debe realizarse el conjunto de actividades y

labores que la estructura ha precisado porque toda organización necesita un asiento de sus operaciones o funciones.

- Instalar: Toda organización necesita una sede o asiento de sus operaciones o funciones (p. 11-12).

Estos elementos de la organización permiten estructurar para determinar las labores, creando unidades que deben establecer las obligaciones de cada actividad. De esta forma, Gómez (ob. cit.) indica que las instituciones cuentan con una ordenación física que permite desempeñar las atribuciones y canalizar las actividades para cumplir con sus objetivos, gracias a que esta configuración formal se presenta en organigramas o cartas de organización que “... son formas objetivas por medio de los cuales se presenta la estructura oficial de la empresa” (p. 193); es decir, en esta herramienta se plasma la forma y la manera de cómo estarán designadas las atribuciones y tareas que deben cumplir cada una de las unidades y personas que integran la organización como figura dentro de la administración, por cuanto, según este autor (ob. cit.) “... cualquier organización, es la obra o diseño llevado a efecto, en especial cuando en el intervienen varias personas” (p. 198); por lo tanto, una organización puede desarrollarse bajo una estructura adecuada para el logro de los fines o metas que se tracen.

Con todo lo anterior, la función organizacional permite dividir y asignar tareas entre divisiones, departamentos, equipos y cargos que se visualizan generalmente en organigramas, cuya estructura funcional recae en funciones que requieren actividades semejantes que permiten la interacción e integración en las unidades que la constituyen, siempre y cuando, cada nivel articulado cumpla con la disposición que permita el control de cada una de las mencionadas tareas y actividades, que previamente les fueron asignadas (Chiavenato, 2001).

De esta manera, como se muestra en el Cuadro 1, los cargos y las tareas se diseñan para cada una de las actividades de la organización para cumplir con el objetivo de la empresa, ya sea a nivel institucional, intermedio u operacional.

Cuadro 1

La Organización de la Acción Empresarial en los Tres Niveles de la Empresa

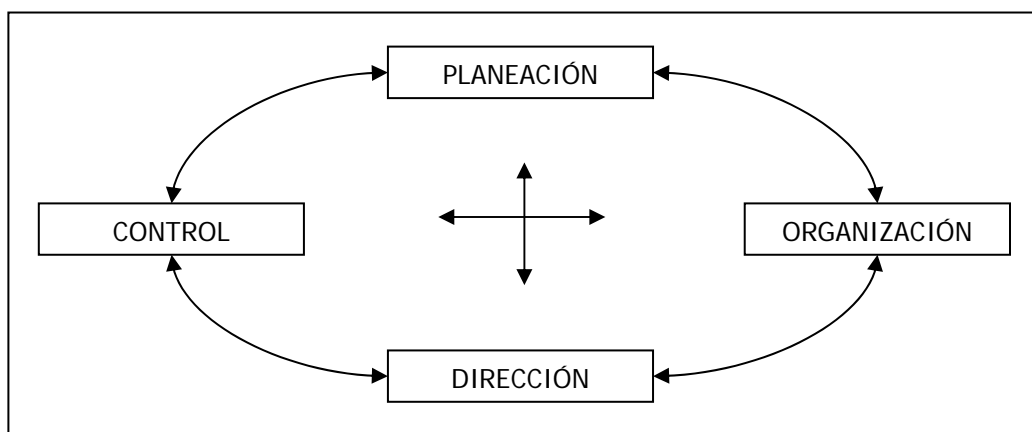
NIVELES	ORGANIZACIÓN	CONTROL
Institucional	Diseño / Estructura organizacional	Superestructura de la empresa. Formato organizacional y procesos de comportamiento.
Intermedio	Diseño / Estructura departamental	Agrupación de las unidades en subsistemas, como departamentos o divisiones.
Operacional	Diseño de cargos y tareas	Estructura de las posiciones y las actividades en los cargos

FUENTE: Idalberto Chiavenato, "Administración. Proceso Administrativo". 2001, p. 399

Toda organización lleva implícito un proceso administrativo con el fin de establecer las relaciones que existen entre los diferentes niveles, de manera de planificar lo que se tiene que hacer, organizarlo para saber cuándo y cómo integrarlo para que tenga el camino adecuado, para luego descubrir si funciona o no, tal y como se ha planteado, siendo la función de control quien lo verifica.

Esto significa que se trata de todo un proceso donde se complementa una función administrativa con otra, desde planificar hasta controlar, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización, así como se observa en la Figura 3.

Figura 3
Fases del Proceso Administrativo



FUENTE: Idalberto Chiavenato, “Administración. Proceso Administrativo”. 2001, p. 203

Por lo tanto, cabe decir que la administración según Stoner (1996), consiste en “... el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización” (p. 11). De ahí, que el control como función administrativa esté presente en mayor o menor grado, como medio de regulación, como la función restrictiva de un sistema donde se verifica si las actividades reales se ajustan a las actividades proyectadas. Al respecto Stoner (ob. cit) señala que el control administrativo “... sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización, dirección” (p. 601), ya que sigue el proceso en donde

la organización busca asegurarse que está avanzando satisfactoriamente hacia sus metas y que está usando los recursos de manera eficiente.

Debido a la complejidad y a la diversidad de actividades de una organización, es difícil abordar el control en su totalidad, ya sea en el nivel institucional intermedio o en el operacional. En este sentido, para Chiavenato (ob. cit.), el control sirve para:

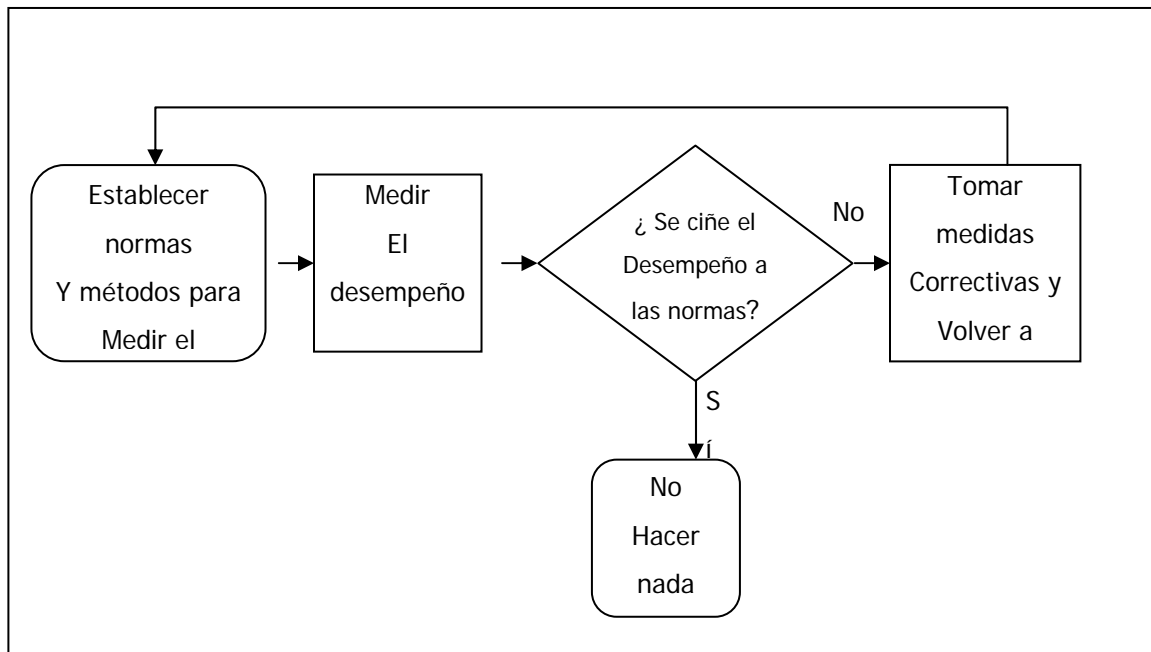
- Establecer estándares de desempeño, mediante inspecciones, supervisión, procedimientos escritos o programas de producción.
- Establecer patrones de calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, mediante entrenamiento del personal, inspección, control estadístico de calidad y sistemas de incentivos.
- Proteger los bienes de la organización frente a posibles abusos, desperdicios o robos, mediante la exigencia de registros escritos, procedimientos de auditoría y división de responsabilidades.
- Limitar la autoridad ejercida por las diversas posiciones o niveles organizacionales, mediante la descripción de cargos, directrices y políticas, normas y reglamentos y sistemas de auditoría.
- Evaluar y dirigir el desempeño de las personas por medio de sistemas de evaluación del desempeño del personal, supervisión directa, vigilancia y registros, incluida información sobre producción por cada empleado o pérdidas por empleados, etc.

- Establecer medios preventivos para garantizar el alcance de los objetivos de la empresa, puesto que los objetivos ayudan a definir el desempeño apropiado y la dirección del comportamiento de los individuos para el logro de los resultados deseados. (p. 351)

Dado que la administración busca mecanismos que le faciliten a la organización alcanzar sus aspectos más posibles, Stoner (ob. cit.) considera que el control cumple un proceso que le permite determinar si existen desviaciones o no; así como, tomar aquellas medidas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficiente posible, para alcanzar los objetivos de la organización.

Por lo tanto, el proceso de control se divide en cuatro pasos, según Mockler, citado por Stoner (ob. cit.): “Establecer normas y métodos para medir el rendimiento, medir los resultados, determinar si los resultados corresponden a los parámetros y tomar medidas correctivas” (p. 611). Estos pasos se pueden observar en la Figura 4.

Figura 4
Pasos Básicos del Sistema de Control



FUENTE: Mockler, citado por J. Stoner (1996). "Introducción a la Administración", p. 612

Siguiendo los pasos básicos del proceso de control, se establecen metas y objetivos para elaborar un programa para medir el desempeño, en concordancia con la forma cómo debería estar funcionando y cómo marcharía, para evaluar las actividades y descubrir si existen o no desviaciones. Una vez que se determinen, se comparan los resultados medidos con las metas o criterios preestablecidos y se tomarán las medidas correctivas, si los resultados no cumplen con los niveles establecidos (estándares) o si el análisis indica que se deben tomar disposiciones correctivas. En este orden de ideas, Stoner (ob. cit.) plantea que "... la importancia siempre debe radicar en encontrar maneras constructivas que permitan que los resultados cumplan con los parámetros y no tan sólo en identificar fracasos pasados" (p. 612) y de esta manera, evaluar los avances de la organización, para eliminar errores y mejorar el trabajo.

Definición de términos

Actividades

Son aquellas acciones a realizarse en un tiempo y espacio determinado, siguiendo una pauta dada por objetivo y meta que designe la unidad según su programación (Stoner; 1996, p. 12).

Actividades Operacionales

Son aquellas acciones que al efectuarse permiten describir el proceso que se da en la unidad o dependencia ejecutora.

Administración

Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia (Chiavenato; 2001, p. 3).

Agente (Técnico) de Turismo

Persona especializada en el estudio, realización y ejecución de los diversos trabajos que constituyen las actividades técnicas del turismo, ya sea de empresas comerciales, como agencias de viajes y compañías de transporte o de organismos no lucrativos como oficinas de información y oficinas gubernamentales de turismo (Novo; 1977, p. 19).

Cliente

Es el consumidor, indispensable para que exista un servicio (Eigler y Langeard; 1990, p. 13).

Control

Es una función administrativa, es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo el control es un proceso esencialmente regulador (Chiavenato; 2001, p. 349).

Criterio

Principio o norma de discernimiento o decisión: Criterio de la verdad (Diccionario Larousse, 2000).

Desempeño

La cuarta etapa por la que pasan los grupos, durante la cual los miembros trabajan con eficacia para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (Stoner; 1996, p. G-4).

Diagrama de Procesos

Es una figura gráfica que representa las relaciones que existen entre las acciones y operaciones que se realizan para alcanzar los fines, objetivos y metas de una organización.

Efectividad

Es realizar un objetivo, cuyos efectos están en armonía con las interacciones que los planificadores o realizadores tenían en mente (Melinkoff; 1990, p. 14)

Eficiencia

Es la consecuencia de fines deseados, los cuales son logrados con el menor recurso posible, o bien, con unos recursos dados, el más alto efecto posible es obtenido (Melinkoff; 1990, p. 14)

Empleo de Tiempo

Es el lapso que se establece para realizar las actividades operacionales: Diario, semanal, mensual o temporal (temporada alta o temporada baja).

Empresas de Servicio

Son aquellas organizaciones que brindan a los clientes un producto intangible básico y un conjunto de prestaciones esperadas por el cliente (Eigler y Langeard; 1990, p. 13).

Estándares

Son simplemente criterios de desempeño. Son los puntos escogidos de todo un programa de planeación (Koontz y Wehrich; 1998, p. 509).

Fiscalización

Es un proceso que consiste en velar por la aplicación de la Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos. Estableciendo procedimientos que permitan regular, fiscalizar y supervisar de común acuerdo con las autoridades competentes y previo convenio con el Viceministerio de Turismo, las actividades para la prestación de los servicios turísticos en el Estado Nueva Esparta, y de conformidad con lo establecido en las atribuciones asignadas a la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR; 2004, s/p).

Free Lance

Es un vendedor independiente dedicado a la organización de viajes que posteriormente, negocia con las agencias (frecuentemente lo hace también con los tour operadores), o con las líneas aéreas (Acerenza; 1992, p. 137).

Guía Chofer (Conductor)

Guía de Turismo con autorización para conducir el vehículo motorizado que transporta a los turistas (Novo; 1977, p. 120).

Guía de Turismo

Persona contratada para atender, dirigir y canalizar las actividades del turista durante la realización de una excursión o tour (Dirección de Turismo del Estado Nueva Esparta; 1995, p. 28).

Inspecciones

Son visitas que se realizan a las empresas prestadoras de servicios turísticos, tanto a las personas jurídicas como naturales. Las inspecciones son de dos tipos: Inspección General e Inspección Ocular.

Jeep Tour

Es una excursión que se efectúa a bordo de vehículos rústicos hacia sitios naturales de difícil acceso, contando con un conductor-guía y refrigerio.

Operador Turístico (Tour Operadoras)

Son agencias que ejecutan sus propios programas de viajes, tours, excursiones; es decir, pone en venta servicios turísticos en todas sus modalidades.

Organización

Es una función preejecutiva que tiene como fin primordial, el ordenar los esfuerzos y crear la estructura adecuada de acuerdo con los objetivos de una unidad administrativa. (Melinkoff; 1990, p. 11).

Persona Jurídica Prestador de Servicio

Son establecimientos o firmas que brindan servicios turísticos, clasificados como: Agencias de Viajes y Turismo (AVT), Transporte Turístico (TT), Hoteles y Otros Establecimientos de Alojamiento, Establecimientos de Alimentos y Bebidas, Empresas Turísticas Complementaria.

Personal en Contacto

Se trata de personas o empleados de una empresa de servicio cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente, el cual no necesariamente debe existir en algunas servucciones. (Eigler y Langeard; 1990, p. 13)

Personas Naturales Prestador de Servicio

Son aquellos individuos que ofrecen y brindan servicio turístico, como Conductor de Turismo, Agente de Turismo y Guías de Turismo.

Procedimientos

Realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores (Melinkoff; 1990, p. 28).

Procesos

Son una serie de acciones u operaciones que se realizan de acuerdo con unas normas, principios, leyes y reglas (Melinkoff; 1990, p. 27).

Recursos

Son todos aquellos elementos o herramientas a utilizar para el logro de un objetivo. Pueden tener un orden jerárquico en cuanto a prioridades de uso, pero de igual manera participan sistemáticamente en el proceso de alcance del objetivo, éstos pueden ser humanos, económicos (financieros y presupuestados), tecnológicos y de información (Gómez; 1994, p. 201).

Servicio

Es la resultante de la interacción entre los tres elementos base, que son el cliente, el soporte físico y el personal de contacto (Eigler y Langeard; 1990, p. 14).

Servicio Turístico

Toda actividad realizada por una persona física o moral, pública o privada, tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico (Torruco y Ramírez; 1992, p. 66).

Servucción

Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de una prestación de servicio, cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinadas. (Eigler y Langeard; 1990, p. 12).

CAPÍTULO III

Metodología

CAPITULO III

Nivel de la investigación

En esta investigación se analizan los elementos que intervienen en el proceso de control de los Guías de Turismo que realiza la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios Turísticos de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR), partiendo de una exploración previa realizada por la autora, que le permitió reunir datos para abordar la situación problema.

El estudio se lleva a cabo bajo un nivel aprehensivo, por indagar en aspectos relevantes que logren comprender y dar respuesta a las interrogantes planteadas. De igual manera, el estudio está enmarcado bajo la investigación de campo, en el cual se logró recolectar datos dentro de la unidad perteneciente a CORPOTUR.

Diseño de la investigación

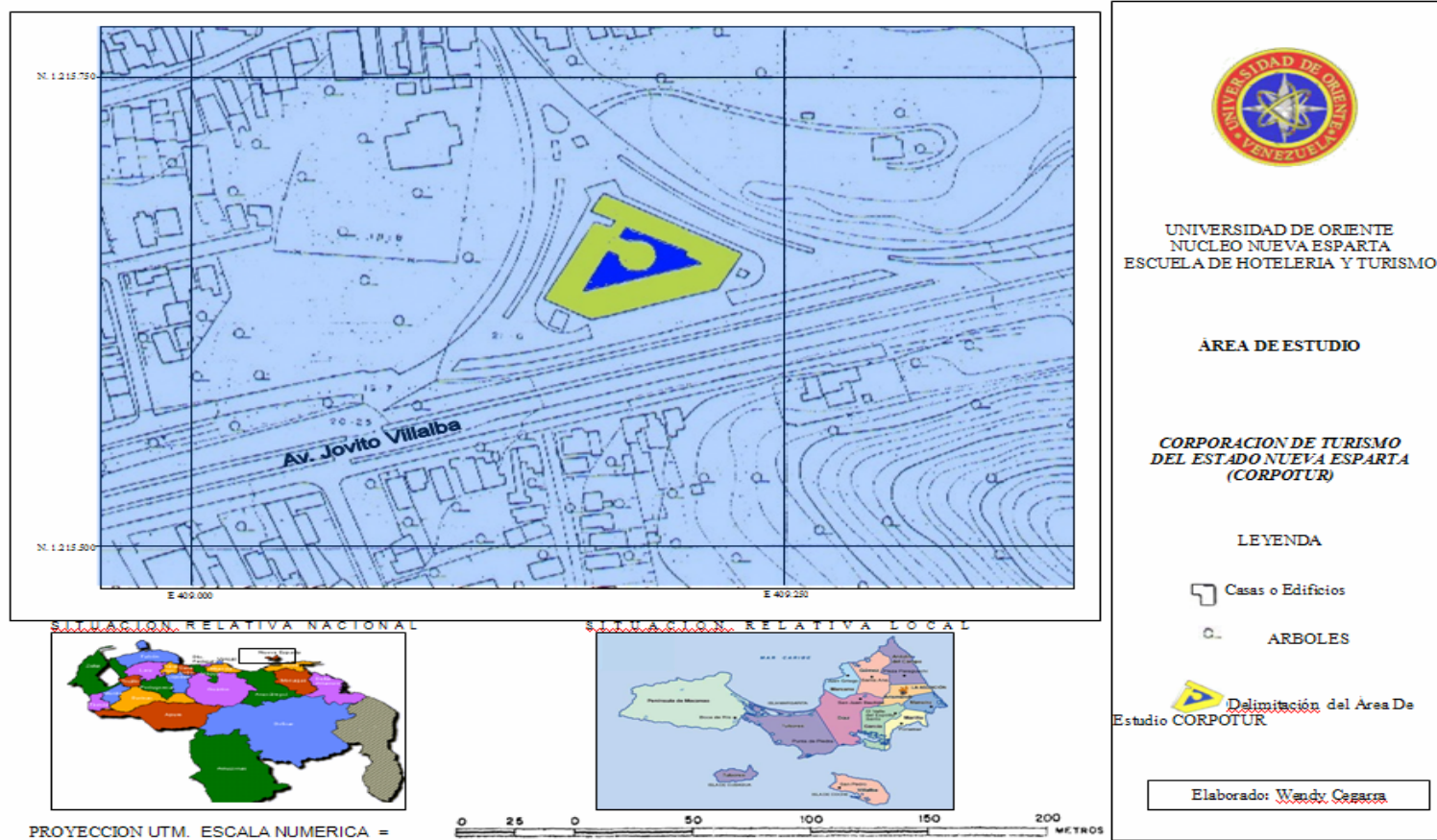
De acuerdo con Hurtado (2000) la investigación tiene un diseño con una dimensión analítica, ya que precisa un proceso para recoger información y datos necesarios para dar respuesta a las interrogantes de la investigación y alcanzar el objetivo. Analizando el evento, se pudo obtener conclusiones.

De igual forma, el diseño de esta investigación responde al estudio analítico funcional porque el énfasis de la autora está en una unidad de estudio más que en una característica o rasgo; es decir, que permite comprender y analizar sus componentes y la estructura o dinámica organizacional, para saber cómo es su funcionamiento.

Área de Estudio

El estudio corresponde a la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios Turísticos, encargada del control de los prestadores de servicios turísticos en el Estado. Ubicada en la Avenida Jovito Villalba, Centro Artesanal Gilberto Menchini, Los Robles, Municipio Maneiro, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta; como se observa en la Figura 5.

Figura 5.- Área de Estudio



Población y muestra

El tamaño de la población está constituida por 74 Guías de Turismo, obtenida del Registro de Actualización de Datos de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (2003b). Tomando en cuenta que se conoce el tamaño de la población, se aplicó un muestreo de estimación y determinación del tamaño para poblaciones finitas (Berenson y Levine 1982), ya que, por las características del estudio no se considera conocer el total de Guías que están bajo el proceso de control que ejecuta la unidad, sino la proporción de ellos que están de acuerdo o no, con el proceso que se les aplica. Por lo tanto, se tiene la siguiente ecuación para calcular el tamaño de la muestra para poblaciones finitas o conocidas:

$$n_o = \frac{Z^2 \sigma^2}{e^2}$$

Donde:

e^2 = Error muestral permitido que oscila en más o menos 5.

Z^2 = Nivel de confianza representado por 95%

σ^2 = Desviación estándar donde $\sigma^2 = p \cdot q$

p = Representa la población de los Guías que están de acuerdo con el proceso para controlar su labor

q = Representa la población de los Guías que no están de acuerdo con el proceso para controlar su labor

Sustituyendo, se tiene:

$$n_0 = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50)}{(0,10)^2} = \frac{(3,8416) \cdot (0,25)}{0,01} = 0,9604$$

$$n_0 = 96$$

Para asegurar que el tamaño de la muestra sea representativa, se aplica un factor de corrección, el cual está dado por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n_0}{n_0 + (N - 1)}$$

Donde:

n_0 = Resultado del muestreo

N = Tamaño de la población, que en este caso son 74 Guías de Turismo

Utilizando el factor de corrección, se tiene:

$$n = \frac{96}{96 + (74 - 1)} = \frac{96}{169} = \frac{96}{2,2837} = 42$$

n = 42

Es decir, se aplicará el instrumento a 42 Guías de Turismo.

Sujetos de Investigación

Los sujetos de investigación que participaron son:

- Persona encargada de la Gerencia de Servicios Turísticos, de la cual depende la unidad sujeto en estudio.
- Los funcionarios autorizados para realizar el control de los prestadores de servicios turísticos en el Estado Nueva Esparta.
- Los Guías de Turismo, representados por cuarenta y dos (42) personas.

Delimitación y Alcance

La presente investigación analiza el proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control con respecto a los Guías de Turismo, como prestadores de servicios turísticos en el Estado Nueva Esparta, identificando los elementos que favorecen el trabajo que realizan estos individuos y aquellos que son desfavorables, con el fin de plantear recomendaciones que permitan optimizar el proceso, en un contexto ordenado y factible de control, que beneficie a los turistas que reciben el servicio y a quienes lo prestan.

Fases de la Investigación

Por medio de las diferentes fases del proceso de investigación se logró describir su desarrollo, para alcanzar los objetivos propuestos.

Fase I

En este paso se describen las tareas que realizan los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta y se analizan sus opiniones con respecto al proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios Turísticos de CORPOTUR. A tal efecto, se aplica una entrevista estructurada (Anexo 1).

Fase II

En este momento de la investigación, se especifican las actividades y los procedimientos que realiza la Unidad de Fiscalización y Control para controlar a los Guías de Turismo como prestadores de servicios turísticos del Estado Nueva Esparta. Se administra una entrevista semi-estructurada a la encargada de la Unidad; así como también, se utiliza la técnica de observación no participativa para conocer las actividades que se realizan internamente en la referida dependencia (Anexos 2 y 3).

Fase III

Este período permitió conocer los criterios establecidos por la Unidad de Fiscalización y Control de CORPOTUR para controlar a los Guías de Turismo; es decir, aquellas normas, leyes y principios que le permiten realizar el proceso de

control, acorde con las atribuciones, disposiciones generales y el control de la actividad turística. A tales efectos, se llevó a cabo la revisión documental (Leyes, Reglamentos, Internet, documentos y textos).

Fase IV

En esta fase, se analizan los puntos débiles y fuertes que inciden en el proceso para controlar la labor del Guía de Turismo. Esta parte de la investigación se logra mediante la recolección de datos obtenidos por medio de una entrevista semi-estructurada (Anexo 3) y la observación no participativa. Así mismo, se aplicó la entrevista a los Inspectores encargados de controlar a los Guías de Turismo (Anexo 4).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Mediante las técnicas e instrumentos de investigación se solicita la información que mayor relación tiene con la situación problema y que permite dar respuestas a las interrogantes de la investigación, para posteriormente, describirla y analizarla. Para ello, se utilizan las siguientes técnicas:

- **Observación No Participativa:** Se basa en la búsqueda de la información y/o datos que se obtienen directamente con el contacto entre la autora y la unidad. En este caso, se trata de percibir y describir los hechos, sin que se intervenga en el proceso. La información se recoge en libretas de anotación.

- Entrevista: Mediante esta técnica, la autora obtiene información concreta de quienes participan directamente en el proceso o actividades que se investigan. Para ello, se utilizan dos tipos de instrumentos:

-Entrevista Estructurada: Con esta técnica se obtiene la opinión de los Guías de Turismo.

-Entrevista Semi-estructurada: Facilita de manera interactiva (cara a cara) el conocimiento de la situación a investigar, mediante preguntas abiertas y cerradas, sin ceñirse a algún esquema previo sino dejando en libertad al informante para dar sus respuestas.

- Revisión de Material Bibliográfico y Documental: Consiste en la búsqueda de información en revistas, registros, archivos, documentos, datos bibliográficos, trabajos de investigación y experiencias vinculadas con la investigación, incluyendo leyes y normas relacionadas con el tema. Para ello, se anotaron autores y materias indispensables como fuentes secundarias del estudio y se elaboraron fichas resumen. En este sentido, destacó la exploración realizada en Internet, utilizada para revisar documentos, monografías, revistas y publicaciones inherentes al tema investigado y cuyo contenido fue resumido en fichas.

A continuación, en el Cuadro 2 se presentan los objetivos específicos del estudio y las técnicas e instrumentos utilizados para alcanzarlos.

Cuadro 2
Técnicas e Instrumentos para los Objetivos de la Investigación

OBJETIVO	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
1. Describir las tareas que le corresponde realizar a los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta, como prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión del material bibliográfico y documental
2. Especificar las actividades que debe realizar la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor de los Guías de Turismo en el Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación no participativa
3. Describir los procedimientos que realiza la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor del Guía de Turismo en el Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación no participativa
4. Señalar los criterios que toma en cuenta la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor del Guía de Turismo en el Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista estructurada • Observación no participativa
5. Analizar la opinión de los Guías de Turismo con respecto al proceso que cumple la Unidad de Fiscalización y Control para su control	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista estructurada
6. Analizar los puntos débiles y fuertes del proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control, con respecto a la prestación de servicio de los Guías de Turismo en el Estado Nueva Esparta	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Toda la información y/o datos recopilados por medio de las técnicas e instrumentos aplicados a los sujetos de estudio, se clasifica, analiza y ordena, para su presentación en forma escrita.

Del mismo modo, en la revisión bibliográfica se utiliza la técnica de análisis del contenido para enunciar de una manera sistemática y objetiva los datos recopilados, conforme a lo establecido por la autora; en este orden de ideas, se expresan las opiniones y conceptos referidos por los libros, revistas, documentos y otros, especificando el contenido gramatical de la investigación. También, se analiza la información recaudada por medio de grabaciones y expresiones no escritas (sin base gramatical). Esto permite procesar los datos e información recopilada y presentarla de una manera organizada.

Presentación de la Información

La información se presenta de manera textual y escrita, en forma gramática y tabular, empleando los parámetros para presentar una investigación analítica, propuesta por Hurtado (ob. cit.).

Operacionalización de variables

A continuación, en el Cuadro 3 se presenta la operacionalización de las diferentes Variables Nominales y Reales, con sus respectivos Indicadores que permiten su medición y los Ítem que los conforman:

Cuadro 3
Operacionalización de las Variables

Objetivos	Variable Nominal	Variable Real	Indicadores	Ítem
Describir las tareas que les corresponde realizar a los Guías de Turismo del estado Nueva Esparta como prestadores de servicios	Funciones	Operacional	Tareas	Pautas Teóricas
		Relacional	Contacto con los turistas	
Especificar las actividades que debe realizar la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor de los Guías de Turismo del estado Nueva Esparta	Actividades de Control	Administrativas	Registro Censo Certificación Recepción de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la Actividad • Personal Encargado
		Inspección	Inspección Ocular Inspección General Jornadas de Actualización de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • Lugar • Personal • Funciones
		Capacitación	Talleres Cursos Charlas	<ul style="list-style-type: none"> • Duración • Participantes
	Procesos	Administrativos	Asistencia Técnica	Pasos

<p>Describir los procedimientos que realiza la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor del Guía de Turismo</p>		De campo	Inscripción en el Registro Turístico Estatal	Cantidad de prestadores de Servicios Turísticos Inscritos General Ocular
<p>Señalar los criterios que toma en cuenta la Unidad de Fiscalización y Control para controlar la labor de los Guías de Turismo en el estado Nueva Esparta</p>	Criterios	Legales e Institucionales	Reglamentos Convenios Acuerdos	Existentes Inexistentes
Organizacionales		Programas Planes Proyecto Tiempo	Existentes Inexistentes Temporada <ul style="list-style-type: none"> • Alta Carnavales Semana Sta. Julio-Agosto Diciembre • Temporada de Cruceros Febrero/ Marzo/ Abril • Temporada Baja 	

Analizar la opinión de los Guías de Turismo respecto al proceso que cumple la Unidad de Fiscalización y Control	Opinión de los Guías de Turismo	Procedimiento Administrativo	Tramitación	<ul style="list-style-type: none"> Mucho Tiempo (más de 30 días hábiles) Poco Tiempo (menos de 30 días hábiles)
		Requisitos	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> Se cumple No se cumple
Analizar los puntos débiles y fuertes del proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control, con respecto a la prestación de servicio de los Guías de Turismo en el Estado Nueva Esparta	Puntos Débiles y Fuertes	Recurso Humano	Formación Profesional	<ul style="list-style-type: none"> Bachilleres T.S.U. Universitario Postgrado
		Tecnológico	Sistema Computarizado	<ul style="list-style-type: none"> Existente Inexistente
			Recurso Audiovisual	<ul style="list-style-type: none"> Existente Inexistente
		Organizacional	Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> Adecuado Inadecuado
			Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje asignado Porcentaje no asignado
		Recurso Económico	Presupuestario / Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Puntual Eventual

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

CAPÍTULO IV
Función Controladora de la Corporación de
Turismo del Estado Nueva Esparta

CAPITULO IV

La Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta se crea con la finalidad de tener un marco legal que permita diseñar, implementar e impulsar programas que conduzcan al desarrollo controlado de la actividad turística y su conciliación como fuente generadora de riqueza y bienestar para el colectivo neo-espartano, que asuma la responsabilidad de regir y ejecutar políticas turísticas en el estado (Ley que Crea la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, 1995), cuyas atribuciones de control se definen en el Artículo N° 4 de la Reforma Parcial de la Ley que rige este organismo estatal (CORPOTURISMO, 1994), en los siguientes términos:

1. Velar por la aplicación de la Ley de Turismo, su reglamento y demás normativas.
2. Llevar y mantener actualizado el Registro Turístico Estatal
3. Elaborar e implementar de común acuerdo con las autoridades competentes, mecanismos y procedimientos que permitan ajustar, regular, fiscalizar y supervisar las actividades para la prestación de servicios turísticos en el Estado Nueva Esparta, previo convenio con Corpoturismo.

Las atribuciones de CORPOTUR referidas con anterioridad, son llevadas a cabo por la Gerencia de Servicios Turísticos, definida como un área de gestión operativa, tal como lo establece la Ley antes mencionada.

Gerencia De Servicios Turisticos

La Gerencia de Servicios Turísticos es una unidad de apoyo a la Presidencia, que tiene a su cargo la tarea de asegurar la calidad en la prestación de servicios turísticos, por ser el área operativa responsable de la instrumentación e implantación de mecanismos y/o prácticas de procedimientos formales. Presenta como fin promover, garantizar, valorar y difundir el Patrimonio Turístico del Estado Nueva Esparta, logrando la consolidación de la imagen del destino y de la institución, que permita ganar posiciones de liderazgo en el sector y en la comunidad neoespartana (CORPOTUR, 2003a.).

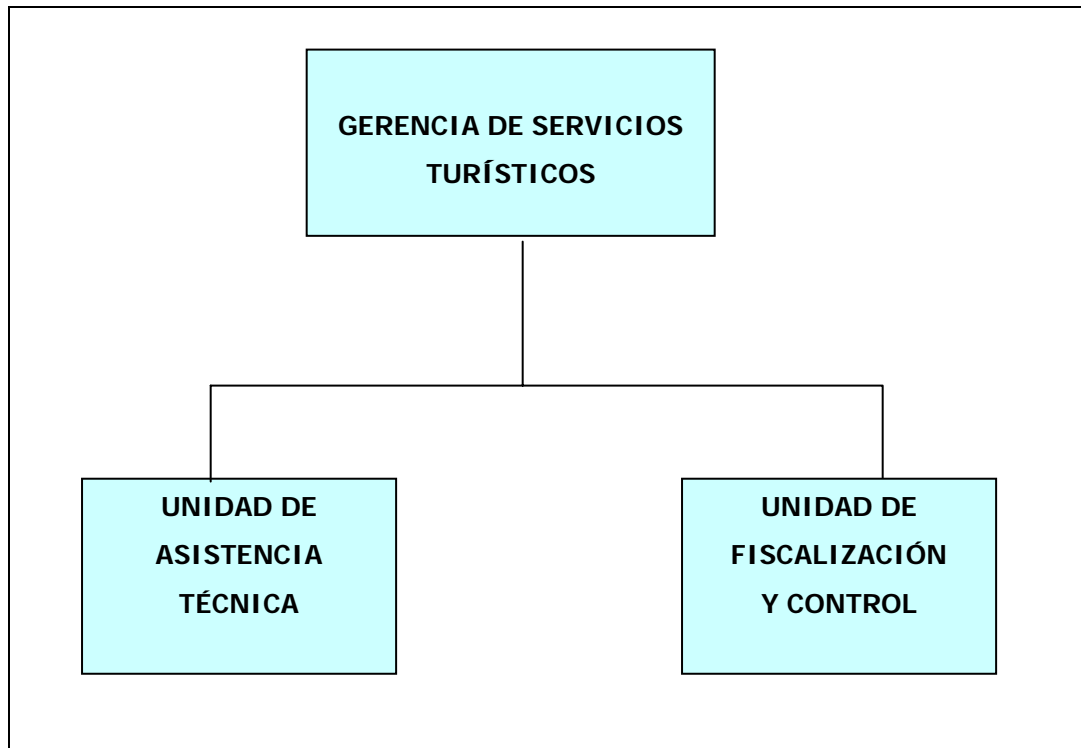
Las acciones de la Gerencia de Servicios Turísticos están circunscritas a: procedimientos

- Participar, conjuntamente con La Gerencia de Planificación, Proyectos y Financiamiento en la organización de comunidades localizadas en lugares con potencialidades turísticas.
- Formular y ejecutar Plan de Supervisión y Control en los servicios prestados por los integrantes del Sistema Turístico Nacional, previo convenio con el Ministerio de Turismo y las Alcaldías.
- Procesar y resolver las quejas y reclamos de usuarios, respecto a los servicios turísticos prestados.
- Apoyar a La Gerencia de Planificación en la recolección de datos necesarios sobre la planta turística.

- Velar por el buen estado y funcionamiento de la oferta turística.
- Promover la creación de programas de sensibilización en relación a la actividad turística en la comunidad regional.
- Promover el diseño de programas de actualización del recurso humano que se dedica a la prestación de servicios turísticos.
- Organizar, coordinar, supervisar y controlar las actividades concernientes a la recepción, orientación e información al turista.
- Promover, organizar y participar en eventos de índole turístico a nivel estatal, regional e internacional.
- Planificar, ejecutar y supervisar las actividades informativas de La Corporación.
- Fomentar y establecer relaciones públicas, con organismos públicos y privados, medios de comunicación, asociaciones, gremios a nivel local, nacional e internacional (p.14).

De acuerdo con lo descrito, la Gerencia de Servicios Turísticos es el área motor que pone en funcionamiento la operatividad de la actividad turística del Estado Nueva Esparta, apoyándose en las Unidades de Asistencia Técnica y de Fiscalización y Control, para encaminar a los prestadores de servicios turísticos y controlar su desempeño. En la Figura 6 se muestra el organigrama de esta gerencia.

Figura 6
Organigrama de la Gerencia de Servicios de CORPOTUR



FUENTE: Programa de Inducción de Personal, CORPOTUR; 2004a, p. 16.

Como se observa en la Figura 6, las Unidades Asistencia Técnica y Fiscalización y Control se encuentran subordinadas a la Gerencia de Servicios Turísticos, de manera que su desempeño y responsabilidades se planifican conjuntamente bajo la estructura formal de toda la organización; por tanto, con la relación que se deriva de esta gerencia se delegan funciones y tareas. A continuación, se presenta la descripción detallada de los procedimientos y funciones inherentes a estas unidades.

Unidad de asistencia técnica

El proceso de asistencia técnica está determinado por la orientación, asesoramiento, tramitación y facilitación de los permisos de funcionamiento de los prestadores de servicio turístico, tanto a las personas naturales como a las jurídicas, con el fin de laborar legalmente en la actividad turística del Estado Nueva Esparta.

Como personas naturales, respecto a los Guías de Turismo, Agentes de Turismo y Conductor de Turismo, esta unidad sugiere un proceso de asesoría, que se inicia con la solicitud de ayuda profesional que hace el prestador de servicios. En función de los requerimientos que se deben entregar para laborar legalmente en la actividad turística, el prestador solicita información a la Unidad de Asistencia Técnica sobre los requisitos que debe reunir y luego los consigna en esta dependencia oficial, donde se procede a revisar la solicitud, registrarla y enviarla a la Presidencia de CORPOTUR para que sea firmada, para luego remitirla al Viceministro de Turismo, en Caracas, para que otorgue la credencial requerida por el Guía de Turismo. Como se indica a continuación, según el Manual para la facilitación de los procesos que se generan en la Gerencia de Servicios Turísticos (2004b), el proceso de asistencia técnica para personas naturales, consiste en:

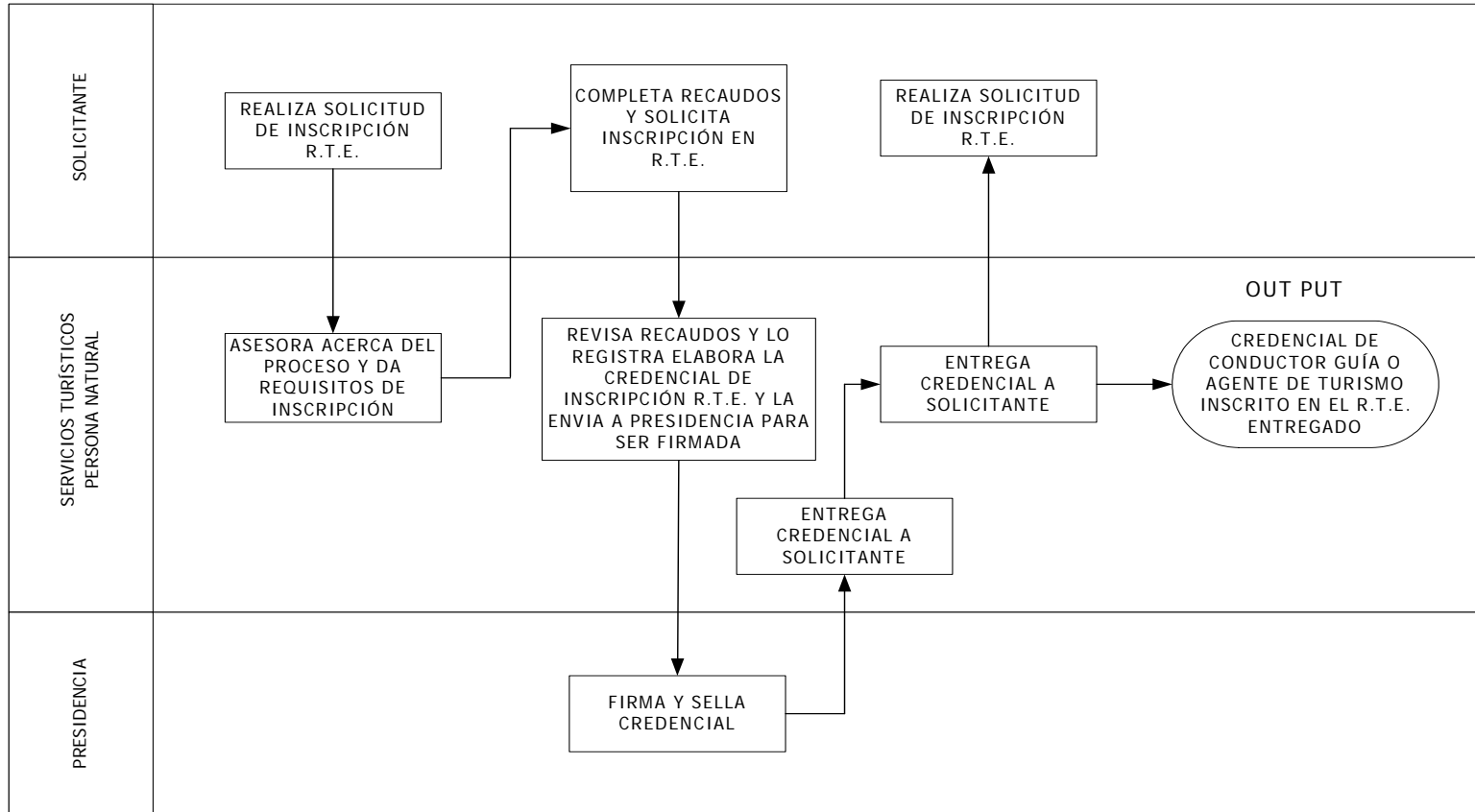
- In put: Solicitud de Asistencia Técnica
- Asesora y suministra información acerca del proceso, según tipo de credencial (Guía de Turismo, Conductor de Turismo y Agente de Turismo)
- Recibe y envía solicitud de credencial al Ministerio de Turismo

- Solicita al Ministerio, información de las solicitudes enviadas y que no han tenido respuestas
- Recibe y entrega respuesta al interesado
- Abre expediente y archiva documento
- Out Put: Credencial de Turismo (Conductor, Agente y Guía de Turismo) (s n/p)

De igual manera, la unidad debe asesorar a los prestadores para su inscripción en el Registro Turístico Estatal (R.T.E), haciéndoles consignar su documentación y cumplir con determinados requisitos (Anexo 5), siguiendo el Proceso de Asistencia Técnica para Personas Naturales, antes descrito y que se representa gráficamente en la Figura 7.

En conformidad con el criterio planificador de la Unidad de Asistencia Técnica, esta dependencia de la División de Servicios Turísticos de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta desarrolla programas y proyectos concretos que le permiten realizar sus funciones; en particular, las actividades que llevan a cabo los prestadores de servicio turístico en esta entidad. A tales efectos, se ejecutan los proyectos contenidos en el Programa de Asistencia Técnica, dirigidos a los prestadores de servicio turístico, inversionistas, organismos públicos y otros usuarios, orientados de acuerdo con lo establecido en la normativa legal y en la programación de las actividades que le corresponde ejecutar a esta Unidad.

Figura 7
Proceso de Asistencia Técnica para Personas Naturales



FUENTE: CORPOTUR, “Manual para la facilitación de los Procesos que se generan en la Gerencia de los Servicios Turísticos”, 2004b, p. 5.

Seguidamente, en los Cuadros 4 y 5 se presentan estos elementos de la planificación institucional.

Cuadro 4

Programa de Asistencia Técnica para los Prestadores de Servicios Turísticos

Programa de Asistencia Técnica
<p>La Asistencia Técnica es un proceso, que permitirá orientar, facilitar y asesorar de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Turismo y su Reglamento a Prestadores de Servicios Turísticos, Inversionistas, organismos públicos y otros usuarios a fin de lograr orden en la prestación de los Servicios Turísticos. Suministrando información y orientación de calidad, veraz y confiable para la obtención de permisos de funcionamiento a fin de laborar en la actividad turística previo cumplimiento de los requisitos como: Guía de Turismo, Conductor de Turismo y Agente de Turismo, empresas de Alojamiento, Transporte Turístico Terrestre, Aéreo, Acuático, Empresa Turística Complementaria y Agencia de Viajes y Turismo.</p>
Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regularizar las actividades de los prestadores de servicio turístico en concordancia con la Ley Orgánica de Turismo, Reglamentos y demás normativas vigentes ▪ Generar confiabilidad entre los prestadores de los servicios turísticos y los usuarios ▪ Coordinar esfuerzos con autoridades civiles y militares a fin de maximizar el aprovechamiento y uso racional de los atractivos turísticos ofertados ▪ Establecer mecanismos que garanticen la calidad en la prestación de los servicios turísticos

FUENTE: Programa de Asistencia Técnica para los Prestadores de Servicios Turístico, CORPOTUR; 2004d, p.1

Cuadro 5
Proyectos de la Unidad de Asistencia Técnica y Control de Calidad

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	METAS
Asistencia Técnica a Prestadores de Servicios Turísticos y Promotores	Suministrar Asesoría Técnica en materia de permisos para laborar en la actividad turística Vigilar el cumplimiento de lo establecido en el ordenamiento jurídico que rige la materia	Atención de Prestadores de Servicios	Total de Guías Prestadores de Servicios atendidos
		Revisión y compilación de documentos para la tramitación de permisos de funcionamiento ante el Ministerio de Turismo	Total de Solicitudes de Guías de Turismo enviadas al Ministerio de Turismo
		Entrega de las respuestas sobre permisos de ejercicio laboral a los Prestadores de Servicios Turísticos	Total de respuestas entregadas a los Guías de Turismo

FUENTE: Proyectos de la Unidad de Asistencia Técnica. CORPOTUR; 2004c, p. 1.

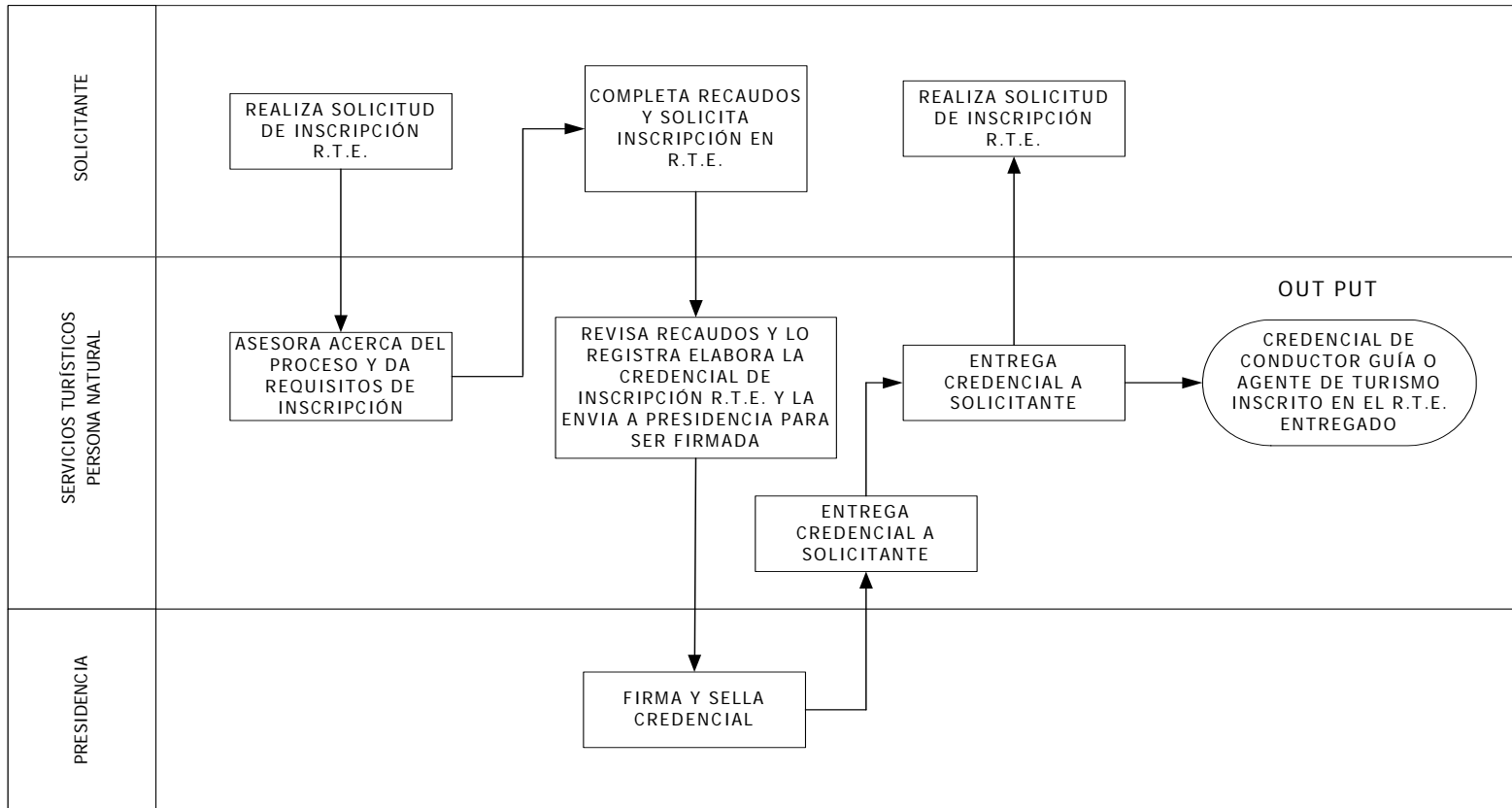
Proceso de inscripción en el registro turístico estatal

El Registro Turístico Estatal (R.T.E.) es una base de datos creada por CORPOTUR, llevada a cabo por la Unidad de Asistencia Técnica, con la finalidad de tener control de los prestadores de servicios turísticos que laboran legalmente en el estado Nueva Esparta. Los pasos a seguir para efectuar la debida inscripción se señalan en la Figura 8 y son los siguientes:

1. El proceso se inicia cuando el prestador de servicios turísticos solicita ante la Unidad de Asistencia Técnica, información sobre los requisitos que debe consignar, según el tipo de servicio que presta.
2. Una vez revisada la documentación que presenta el solicitante, se procede a la revisión o inspección de las instalaciones y equipos de los prestadores de servicios turísticos. Se otorga un lapso de diez (10) días hábiles para dar respuesta.
3. Finalmente, se analizan estos recaudos y de tener todo en regla, se envía al Ministerio de Turismo para que otorgue la credencial del Registro Turístico Estatal (R.T.E).

En este orden de ideas, los prestadores de servicios turísticos del estado Nueva Esparta, entre quienes se encuentran los Guías de Turismo, tienen el deber de conservar, proteger y respetar la integridad de la región destino y prestar los servicios ofrecidos, cumpliendo con las normas técnicas y control de calidad establecidas.

Figura 8
Proceso de Inscripción en el Registro Turístico Estatal



FUENTE: Manual para la Facilitación de los Procesos que se Generan en la Gerencia de los Servicios Turísticos de CORPOTUR, 2004b, p. 5.

De igual manera, los Guías de Turismo tienen la obligación de inscribirse en el Registro Turístico Nacional y Estatal, de manera que se les puedan otorgar los permisos y licencias correspondiente al servicio ofertado e inclusive, cumplir con el proceso de formación y capacitación en materia turística, conforme con los valores nacionales, sin falsear ni alterar el idioma y las manifestaciones históricas-culturales de la región y del país. Asimismo, a estos prestadores de servicios le corresponde proporcionar toda la colaboración para el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos que brindan al turista y a la comunidad.

Unidad de fiscalización y control

La Unidad de Fiscalización y Control es un área operativa que gestiona las actividades de los prestadores de servicios turísticos en el estado Nueva Esparta, por lo que cumple una serie de actividades que le permiten planificar acciones referidas a la regulación, supervisión y control de los prestadores de servicios turísticos de esta entidad federal, de forma tal que adquieran el aval para laborar legalmente. Estas funciones están contenidas en la Memoria y Cuenta, CORPOTUR, 2003 y dirigidas a todos los prestadores de servicios turísticos con personalidad jurídica o natural, que comprende:

- Orientar a prestadores de servicios turísticos en la tramitación de permisos de funcionamiento para laborar en la actividad turística.
- Gestionar la tramitación de permisos de funcionamiento a los prestadores de servicios turísticos ante el Ministerio de Turismo.

- Mantener actualizado el Registro Turístico Estatal (R.T.E).
- Asistir a CORPOTUR en el cumplimiento de sus actividades, normas y demás disposiciones referente a las materias de competencia de La Unidad (según literal 3,8,9 y 12 del Artículo 4 de La Ley de Reforma Parcial de La Corporación de Turismo del estado Nueva Esparta, del 05 de septiembre de 1996, Número Extraordinario).
- Coordinar con las autoridades competentes el apoyo logístico necesario para el desarrollo de los operativos de control.
- Ejecutar operativos de control a los prestadores de servicios turísticos.
- Elaborar y ejecutar Plan de Inspección Anual a los prestadores de servicios turísticos en el Estado.
- Atender quejas y reclamos de los usuarios de los servicios turísticos.
- Atender el proceso de resolución de las quejas y reclamos de los usuarios de los servicios turísticos.
- Procesar citaciones a prestadores de servicios turísticos.
- Elaborar plan de trabajo de los inspectores (p. 23)

Para cumplir lo anteriormente establecido, la Unidad de Fiscalización y Control toma en cuenta el Reglamento de Ley Turismo Artículo 94 donde se señala que: “El Ministerio de Turismo debe supervisar el debido cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley y sus reglamentos, por parte de los prestadores de servicios turísticos”. Esto permite resumir, que todas las actividades desarrolladas mediante la conducción de programas con fines turísticos a nivel nacional, estatal, regional e inclusive municipal, deberán registrarse por la normativa establecida en la Ley Orgánica de Turismo, sus reglamentos y decretos.

Asimismo, éstas funciones le permiten a esta Unidad de CORPOTUR establecer un proceso mediante el cual se planifican y programan actividades de atención, considerando la revisión y compilación de documentos; así como, la tramitación, registro y regulación de permisos para el desarrollo normal de la actividad turística de los prestadores de los servicios turísticos en el Estado, específicamente en el proceso de asistencia técnica para personas naturales (Guías de Turismo, Conductor de Turismo y Agente de Turismo).

Criterios para Controlar al Guía de Turismo

El basamento legal de la actividad turística en Venezuela está determinado con un fin único, sustentado en la normalización de diversos aspectos que orientan, fomentan, coordinan y controlan el turismo, para el desarrollo económico y social del país y que son aplicadas por las Corporaciones y Direcciones de Turismo que fueron creadas con el mismo fin, actuando como órganos rectores estatales con competencia para coordinar, controlar y evaluar políticas, programas y proyectos que correspondan al registro, certificación y control de las actividades del sector público, destinados a la supervisión de los prestadores de servicios turísticos (Artículo 7, Ley

Orgánica del Turismo). De esta manera, estos organismos tienen entera facultad para planificar inspecciones en la operatividad de los prestadores de servicios turísticos.

En tal sentido, los criterios que se toman en cuenta para controlar al Guía de Turismo responden al desarrollo de la actividad turística en la región, formulada por CORPOTUR; pero principalmente, obedecen a la acción reguladora de lo que establecen las normas, leyes y decretos que regulan la actividad turística a nivel nacional, en concordancia con la normativa legal que orienta, facilita y regula la actividad y que en esta materia, los Guías de Turismo son prestadores de servicios turísticos, que responden a la incorporación de recurso humano calificado para prestar información, atención personalizada y en general, satisfacer las necesidades que tienen los flujos turísticos que recibe la región.

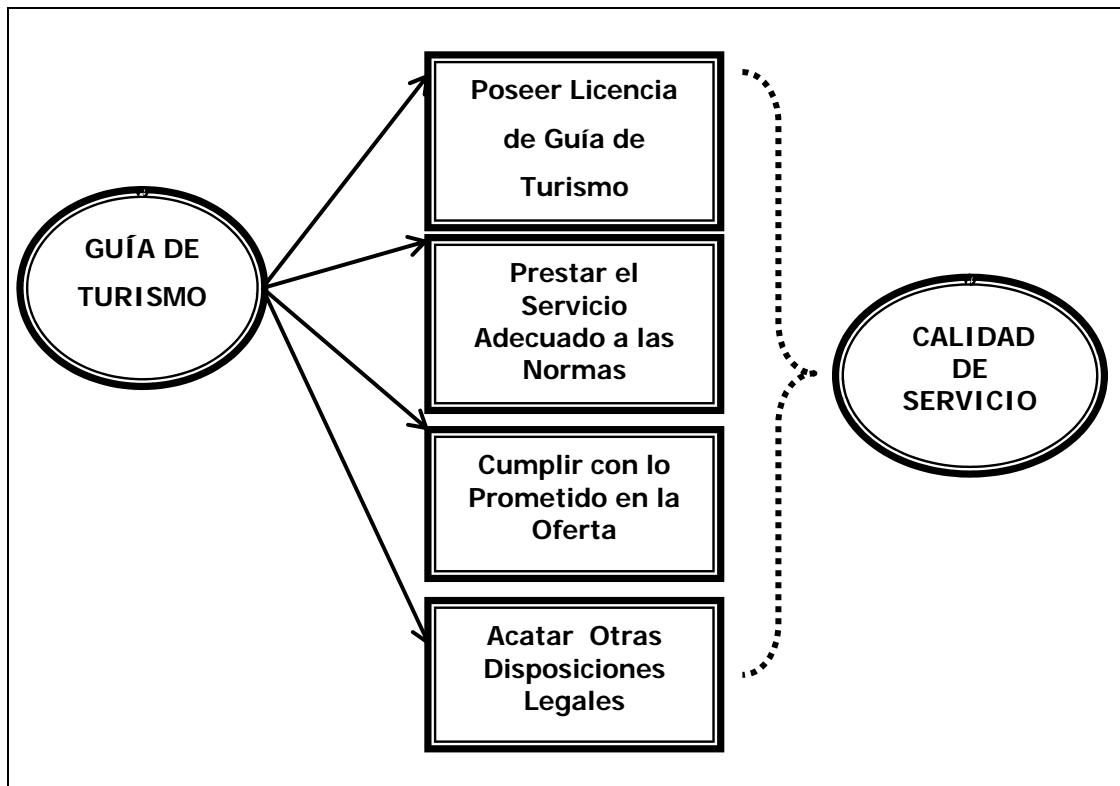
De esta manera, tal como se desprende del Artículo 79 de la Ley Orgánica del Turismo, donde se contemplan los deberes de los prestadores de servicio, corresponde a los Guías de Turismo cumplir con lo siguiente:

- Inscribirse en el Registro Turístico Nacional y obtener la autorización, permiso o licencia correspondiente.
- Prestar el servicio correspondiente a su Registro Turístico Nacional, conforme a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
- Cumplir con lo ofrecido u ofertado en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.
- Cumplir con las normas técnicas y control de calidad aplicables

- Cumplir cualquier otra obligación que establezca este decreto de ley y su reglamento.

En atención a estas obligaciones y a los derechos que le concierne a los Guías de Turismo como prestadores de servicio turístico (Figura 9), la unidad de Asistencia Técnica lo asiste, orienta, facilita y asesora, con el fin de cumplir con las obligaciones antes descritas, sólo queda por parte del guía seguir y respetar la normativa vigente, de manera que se fomente la calidad en la prestación del servicio, propiciando acciones y programas de facultad supervisora realizada por el ente encargado de la actividad y para ello, el Reglamento de la Ley Orgánica del Turismo (1974), señala que debe existir un cuerpo de Fiscales, que ejecutan la acción reguladora para controlar la actuación de los prestadores de servicios turísticos (Artículo 17).

Figura 9
Deberes de los Guías de Turismo como Prestadores de Servicio



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

De no cumplir con lo establecido en la normativa, el Ministerio de ramo Turismo sanciona la falta cometida por los prestadores de servicio con las siguientes penalidades administrativas, que la Ley Orgánica del Turismo propone en su Artículo 98:

- Multas
- Suspensión temporal de los permisos, licencias, concesiones, certificaciones o autorizaciones otorgadas

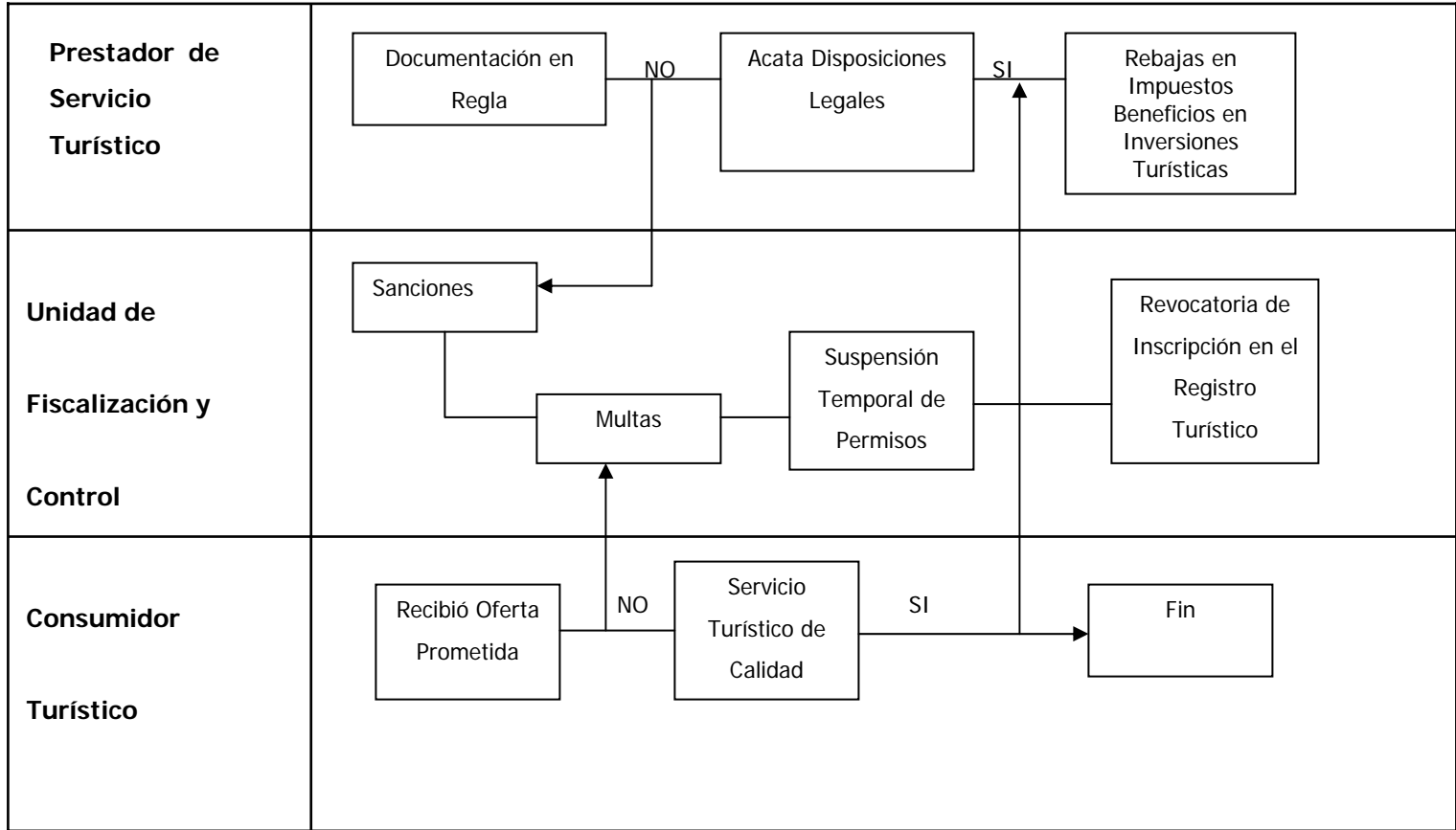
- Cierre definitivo del establecimiento y revocatoria de la Inscripción en el Registro Turístico Nacional o de los permisos, licencias, concesiones, certificaciones o autorizaciones otorgadas a los proveedores de los servicios turísticos

Estas sanciones están representadas en Unidades Tributarias y van dirigidas al prestador de servicio turístico; específicamente, en el caso de las multas se penalizará con montos que están entre quinientas (500) y dos mil (2000) Unidades Tributarias, pagaderas según el valor que para ese momento tenga la Unidad Tributaria.

De igual manera a los prestadores de servicios turísticos que cumplan con la Ley, contarán con beneficios, en cuanto a rebajas en los porcentajes de pagos de impuestos y beneficio en las inversiones turísticas, entre otros.

En la Figura 10 se presenta el Proceso de Control a los Prestadores de Servicios Turísticos, atendiendo a patrones de calidad y los efectos que pueden surgir cuando hay negligencia o falta de escrúpulos de quien cumple esta ocupación.

Figura 10
Proceso de Control a los Prestadores de Servicios Turísticos



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005.

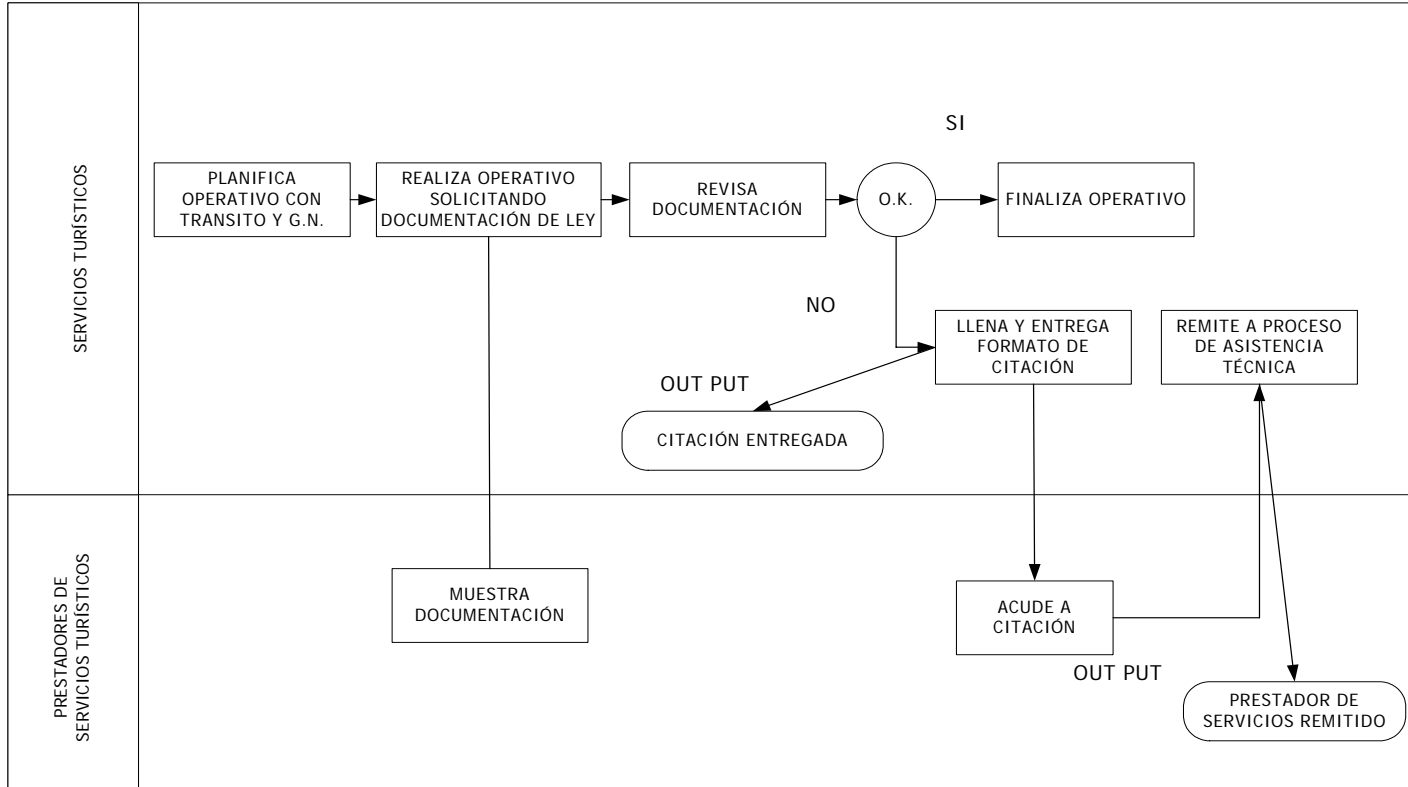
Proceso de control de los prestadores de servicios turísticos ilegales

El proceso de control consiste en saber si los prestadores de servicios turísticos están funcionando ilegalmente, cuyos pasos se resumen de la siguiente manera:

1. Se solicita la documentación reglamentaria que les acredita para desempeñar la actividad.
2. Se revisa la documentación, si esta en regla, finaliza el operativo, de lo contrario (si esta ilegal o le falta algún documento) se le entrega una citación remitiéndolo al proceso de asistencia técnica para que acuda y consiga la documentación requerida por CORPOTUR.

Este procedimiento se detalla gráficamente en la Figura 11.

Figura 11
Proceso del Operativo de Control de los Prestadores de Servicios Turísticos Ilegales



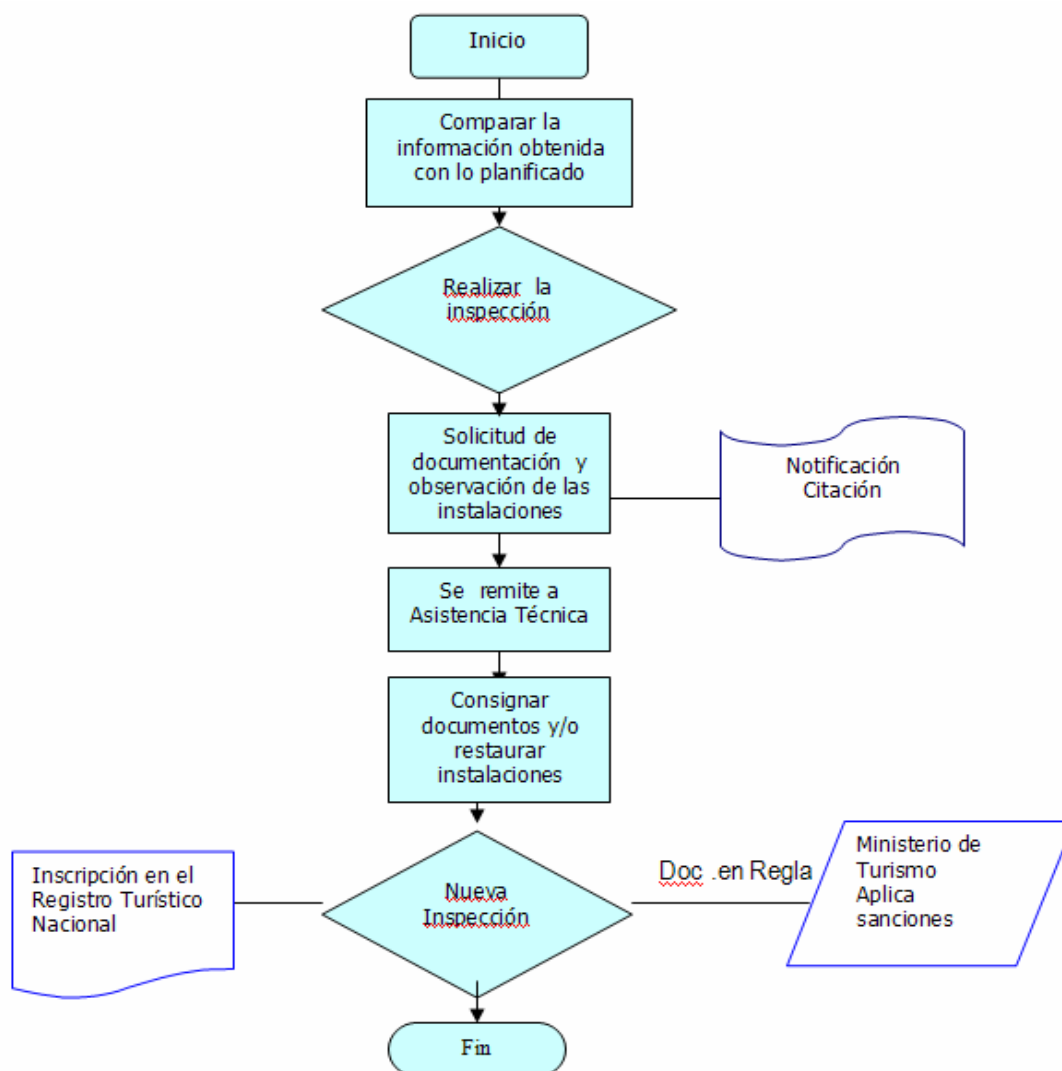
FUENTE: Manual para la Facilitación de los Procesos que se Generan en la Gerencia de los Servicios Turísticos de CORPOTUR, 2004b, p. 6

Proceso de fiscalización

En virtud de que no existe un proceso de fiscalización propio para los Guías de Turismo, éstos prestadores de servicios son controlados simultáneamente con los establecimientos turísticos en los que éstos funcionarios laboran (hoteles, posadas, Agencias de viajes, transporte turístico terrestre, entre otros). En este sentido, la Gerencia de Servicios Turísticos, a través de las unidades adscritas a este Departamento una vez que se realiza el operativo de control, compara la información obtenida con lo previamente planificado, cuyos pasos se describen a continuación:

1. Procede a fiscalizar a los prestadores de servicios turísticos del estado, realizando la inspección, donde se solicita la documentación y se observan las instalaciones de los prestadores, sena hoteles, posadas, agencias de viajes, transporte turístico terrestre.
2. Se revisa la documentación y se supervisan las instalaciones, de acuerdo a los resultados se elabora una notificación y/o citación.
3. Se remite al proceso de Asistencia Técnica, dando la oportunidad de que consignar la documentación requerida y/o reestructurar las instalaciones si fuere el caso.
4. Posteriormente, se realiza una nueva inspección cotejando la información, si están los documentos en regla se envían al Vice-Ministerio de Turismo, quien recibe, analiza y aplica sanción, si fuere necesario y a su vez se remite al Proceso de Inscripción en el Registro Turístico Estatal. Figura 12.

Figura 12
Diagrama de Flujo del Proceso Fiscalización a los prestadores de Servicios Turísticos



FUENTE: Elaborado por la autora, con datos suministrados por la Unidad de Fiscalización y Control.
 CORPOTUR 2005

Por lo anteriormente señalado, la Unidad de Fiscalización y Control planifica proyectos y/o programas de fiscalización de servicios turísticos y operativos

especiales, que le permitan regular, inspeccionar y controlar a los prestadores de servicios turísticos en el Estado Nueva Esparta, como la mejor manera de gestionar la calidad en el cumplimiento de los mismos. A continuación, se señala en el Cuadro 6.

Cuadro 6
Proyectos de la Unidad de Fiscalización y Control de los Prestadores de Servicios Turísticos

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	METAS
Fiscalización de los Servicios Turísticos	Garantizar calidad en la prestación de los servicios turísticos, manteniendo el orden y el control	Planes de Inspección: Inspecciones generales Inspecciones oculares	Número de Planes de Inspección rea-lizados
		Mecanismos procedimentales: Citaciones Modificaciones Participaciones	Número de procedimient os emitidos
		Actividades de Orden	Registros de Prestadores de Servi-cios Turísticos
		Operativos de Control	Control en los puertos: Puerto El Guama-che, Aeropuerto Internacional Ge-neral en Jefe Santiago Mariño
Operativos Especiales	Coordinar y participar en la realización de distintos operativos vinculados con la actividad turística	Inspecciones realizadas conjuntamente con el Ministerio de Turismo, en los Municipios Antolín del Campo, Mariño, Arismendi, Díaz y Marcano	Número de Inspecciones realiza-das

FUENTE: Proyectos de la Unidad de Fiscalización y Control de los Prestadores de Servicios Turísticos, 2004f, p.1

CAPÍTULO V
Análisis de la Labor del Guía de Turismo del
Estado Nueva Esparta

CAPITULO V

El guía de turismo como prestador de servicios

El Guía de Turismo en su rol de prestador de servicios turísticos responde a la necesidad del turismo interno (nacional y receptivo) que se practica en Venezuela y en especial en el estado Nueva Esparta, por ser uno de los destinos del país con mayor afluencia de visitantes nacionales e internacionales y con auténtica vocación turística, que beneficia esencialmente a los residentes de la región. Este favoritismo de los visitantes se acentúa con la proyección que tuvo el Estado, cuando a comienzo de la década de los años setenta (70) se instaura el Puerto Libre y se consolida actualmente, como un destino turístico de múltiples ofertas, con una demanda creciente y una infraestructura de servicios que trata de responder a las necesidades del presente.

En vías de fortalecer, desarrollar el destino y responder a las necesidades del mercado turístico, la Dirección de Turismo del estado Nueva Esparta (1995), apuntaló no solamente su desarrollo y la consolidación del turismo como actividad productiva y rentable, sino que sentó las bases para la preparación, formación y capacitación de recurso humano en el ámbito turístico, para ofrecer un servicio de calidad. En este sentido, este organismo considera que el Guía de Turismo se presenta como el protagonista de la prestación de los servicios turísticos, siendo considerado como "... un foco de atención especial, por su gran impacto en el resultado final, en atención a la demanda de turismo receptivo y la aparición de turismo especializado" (p. 4), por tener en sus manos el rol fundamental de crear y proyectar la imagen del destino.

Aquello que se forjó hace una década, es en la actualidad motivo de atención por los organismos rectores del turismo en todo el país. En este orden de ideas, la labor que realiza el Guía de Turismo representa a un prestador de servicios turísticos,

según se deriva del Artículo 74 de la Ley Orgánica del Turismo, que determina el concepto y rol de los individuos que proporcionan estos servicios, en los siguientes términos:

Son prestadores del servicio turístico:

1. Las personas que realicen en el país actividades turísticas, tales como: guiatura, transporte, alojamiento, recreación, alimentación y suministro de bebidas, alquiler de buques, aeronaves y vehículos de transporte terrestre y cualquier otro servicio destinado al turista.
2. Las personas que se dediquen a la organización, promoción y comercialización de los servicios señalados en el numeral anterior, por cuenta propia o de terceros.
3. Las personas que se dediquen a prestar servicios de información, promoción, publicidad y propaganda, administración, protección, auxilio, higiene y seguridad de turistas, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes.
4. Los profesionales del turismo y aquellas personas jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios turísticos, según lo establezca el reglamento respectivo.
5. Las personas que presten servicios gastronómicos de bares y similares que por sus características de oferta, calidad y servicio, formen parte de la oferta turística local, regional o nacional.

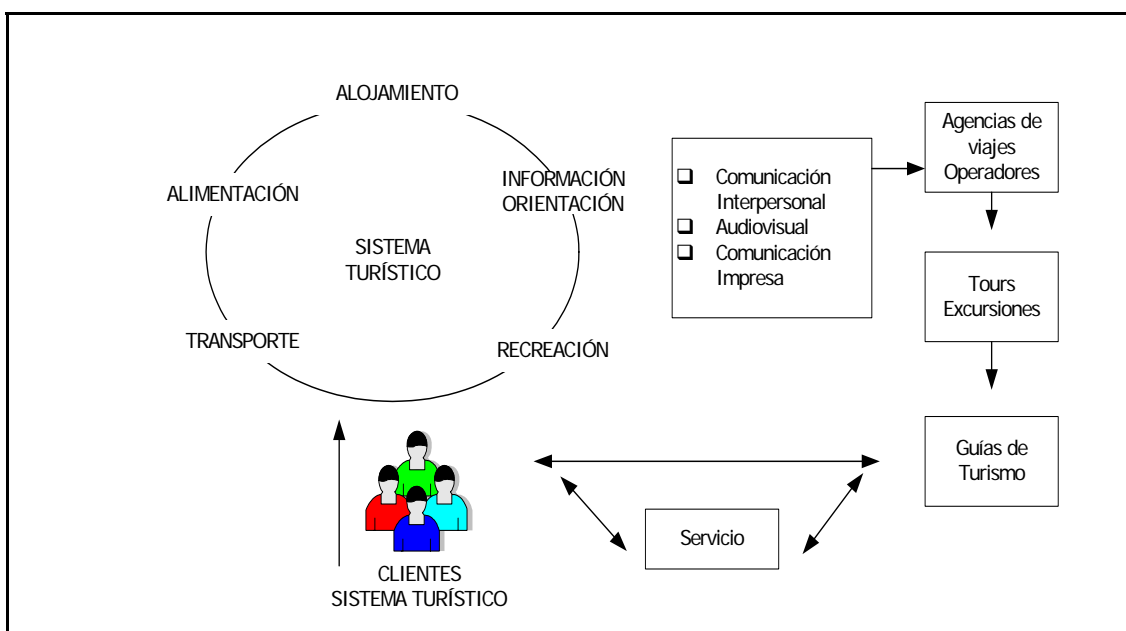
Tomando en cuenta lo anterior, se puede tener en cuenta al Guía de Turismo como un proveedor de servicios que posibilita o contribuye con el desarrollo de la actividad turística, ya que interviene en la organización y programación de tours y excursiones o de cualquier otro servicio que esté destinado al turista. Por tanto, estos sujetos, en cumplimiento de las ocupaciones que le conciernen, mantienen contacto directo y personal con el proceso en general de la actividad; por tanto, se comprometen y relacionan con el sistema turístico desde la información, alojamiento, alimentación, transporte y recreación, hasta la conducción y orientación de los servicios que ofrece un destino, ya sea impartiendo una comunicación, proyectando un audiovisual, repartiendo material impreso o en las relaciones interpersonales, puesto que su actuación está programada por las agencias de viajes y operadoras de turismo.

En este orden de ideas, el Guía se contrata para dar un servicio de conducción de grupos o individual, previamente requerido y contratado por el turista a una empresa operadora, que de acuerdo con la demanda turística que requiere sus servicios, ofrece el tipo de Guía de Turismo que se necesita. En la Figura 13, se señala de manera gráfica la intervención del Guía de Turismo como un representante más de la actividad. Este individuo, ofrece un determinado servicio haciendo uso de todos los elementos del sistema turístico y de los diversos medios de comunicación que están a su alcance, hasta satisfacer las necesidades y deseos de los turistas, con servicios de la más alta calidad.

En resumen, se tiene que el Guía de Turismo es un elemento que favorece las relaciones que provienen u originan del contacto personal y más directo entre el turista y la comunidad receptora; además de cumplir, cuando el turista así lo requiera, la tarea de atender, dirigir y canalizar sus actividades durante la realización del tour/excursión. El fin de la labor de este profesional de la actividad turística, es entregar un servicio que le da la potestad de perfilar la región, destacando su

economía, valores, historia y su gente; de manera tal, que transmite la importancia que tiene la imagen local, global y organizacional del destino.

Figura 13
El Guía y la Producción de Servicio



FUENTE: Consultores en Gerencia Gesco. "Perfil Aspiracional del Guía de Turismo del Estado Nueva Esparta"; 1995, p. 28

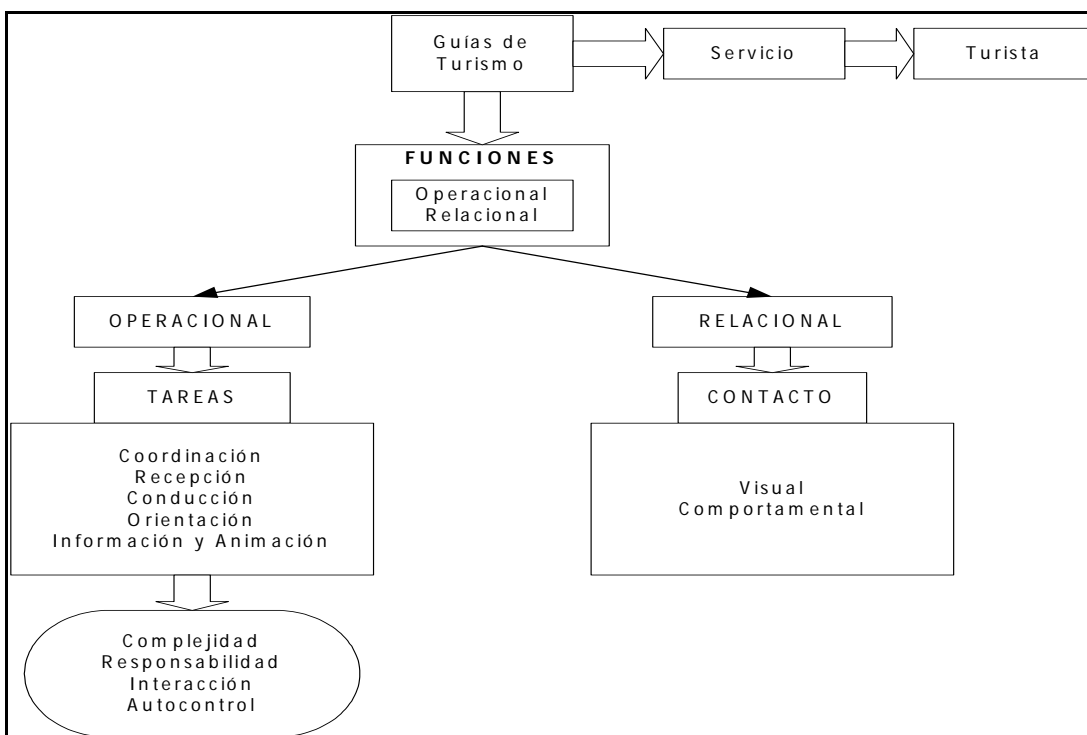
Análisis ocupacional del guía de turismo

Atendiendo al servicio que presta el Guía de Turismo en la realización de excursiones/tours, su labor responde a cierto número de tareas muy precisas que permiten la operatividad del mismo; sin embargo, para que esto suceda y se concrete lo que requiere el turista, el Guía debe mantener un comportamiento muy profesional, marcado por la ética, de forma tal que alcance satisfacer las necesidades y exigencias

del turista, perfilando una excelente relación, que culmina en la próspera interacción Guía/Turista.

En la Figura 14, se muestran las dos conductas o actuaciones que debe practicar El Guía De Turismo en su desempeño: Función Ocupacional, en cuanto a las tareas que le corresponde llevar a cabo en el campo de trabajo, en la coordinación de sus actividades con el patrono y en la interacción con los turistas y la Función Relacional que concierne al contacto que tiene con los turistas, quienes aprecian lo que perciben visualmente sobre su persona y lo que tiene que ver con su comportamiento.

Figura 14
Función Ocupacional del Guía de Turismo



FUENTE: Consultores en Gerencia Gesco. “Perfil Aspiracional del Guía de Turismo del Estado Nueva Esparta”; 1995, p. 30

Función Operacional

La función operacional está relacionada con la rutina laboral del Guía de Turismo cuando realiza tours/excursiones. Entre las tareas que debe ejercer, se tienen:

- a) Coordinar, conjuntamente, con el empleador, los gastos del tour y sus especificaciones, de manera que se disponga de un presupuesto del tour que se va a realizar.

- b) Recibir y conducir a los turistas desde el instante que llegan, organizándolos, movilizándolos y controlándolos mientras el grupo está bajo su mando.
- c) Acompañarlos durante las compras y en los tour/excursiones, asistiéndoles en caso de ayuda médica.
- d) Mantener la relación grupal entre los turistas de manera que perdure una actitud de amistad y cordialidad.

Para cumplir estas funciones, el Guía de Turismo debe orientar e informar a los turistas sobre la cultura de la región, haciendo énfasis en los aspectos económicos, políticos, tecnológicos, gastronómicos y sociales; tratará de amenizar los recorridos promoviendo actividades creativas para la entera satisfacción del turista y por su misma seguridad; para ello, debe contar con un equipo de primeros auxilios, unidad de transporte en buen estado, folletos, mapas y material informativo; inclusive, disponer de celulares y comunicación por radio, que le permitan participar de forma inmediata a quien compete sobre cualquier percance que ocurra en el servicio o alguna consulta que necesite hacer. Estas tareas de la función operacional quedan reflejadas apropiadamente en el Cuadro 7.

Cuadro 7
Tareas que Realiza el Guía de Turismo en su Rutina Laboral

COORDINACIÓN CON EL EMPLEADOR	RECEPCIÓN/DESPACHO	CONDUCCIÓN	ORIENTACIÓN INFORMACIÓN Y ANIMACIÓN	EQUIPO QUE UTILIZA (DOTACIÓN MÍNIMA)
Recibe instrucciones	Se identifica y suministra "briefing"	Dirige la movilización del grupo de turistas	Asesora en el cambio de moneda	Unidad de transporte
Especificaciones del tour	Ayuda en la tramitación para el ingreso/salida del país	Acompaña a los turistas durante sus compras, paseos, espectáculos y diversiones.	Prepara guiones informativos	Micrófono
Presupuesto para los gastos del tour	Colabora en la identificación y manejo de equipaje	Controla periódicamente al grupo de turistas bajo su responsabilidad	Informa sobre entorno económico, gastronómico, social, político y tecnológico de la región	Mapas, folletos, guías
Supervisión de la unidad de transporte	Organiza la distribución y ubicación del grupo para los traslados	Toma decisiones en situaciones que afecten al turista (p.e. cambios de itinerario)	Asesora sobre el entorno recreativo, gastronómico, cultural, artístico, histórico, folklórico y ambiental de la región	Maletín de primeros auxilios
Elaboración de informes, relación de gastos y otros		Coordina los servicios periféricos ofrecidos durante el recorrido	Promueve actividades recreativas dentro del grupo	Comunicación (radio, teléfono celular)
		Planifica, dirige y controla el desarrollo del tour/excursión (p.e. tiempos del recorrido, refrigerios)	Sirve de intérprete entre turistas y comunidad	
		Asiste al turista en primeros auxilios y coordina su ingreso a centros médicos	Facilita información escrita, folletos, mapas y revistas	
		En caso de pernactación coordina todo lo relacionado con el alojamiento y alimentación	Asesora al turista sobre seguridad, transporte, tarifas y hoteles.	
		Canaliza y soluciona conflictos personales y/o grupales		

FUENTE. Consultores en Gerencia Gesco. "Perfil Aspiracional del Guía de Turismo del Estado Nueva Esparta"; 1995, p. 29.

Función Relacional

La función relacional se da cuando el Guía de Turismo interactúa y se relaciona con los turistas. Ese contacto que se produce presenta dos conjuntos de elementos desde el punto de vista del turista: Lo visual y lo comportamental (Consultores en Gerencia GESCO, (ob. cit.)

A) Lo Visual: Es lo que ve el cliente, la presentación, la limpieza, el orden y el buen estado del soporte físico a disposición del guía, pero también es todo lo que concierne a la apariencia física general de este último. También incluye el aspecto verbal y gestual. Estos elementos revisten una gran importancia para el cliente y deben ser objeto de control por parte de las empresas empleadoras.

B) Lo Comportamental: Es ante todo el potencial personal del Guía para interrelacionarse profesionalmente con eficiencia. Siendo esta actividad un servicio, la relación con el cliente es un factor crítico de éxito en la consecución de los resultados. Su contacto intenso, directo y frecuente con el turista requiere de habilidades muy específicas. El contacto directo y frecuente con el turista requiere de habilidades muy específicas. (p. 31)

El contacto directo y frecuente del Guía de Turismo con el turista requiere de habilidades muy específicas, determinadas por la personalidad del sujeto que presta el servicio, quien debe poseer el potencial o talento para manejar adecuadamente las relaciones interpersonales que se dan en el contacto con los visitantes que le corresponde atender.

En términos generales, este prestador de servicios desarrolla un trabajo rutinario y sencillo que requiere creatividad, independencia y responsabilidad para dirigir con eficiencia y adecuación la movilización de los turistas en la región, asegurando un

servicio turístico de calidad; aceptando cualquier error o inconveniente que afecte su labor, el prestigio de la empresa, deterioro en la imagen de la región/país y pérdida de tiempo o dinero para el turista o para la empresa.

Percepción de los guías de turismo sobre el proceso de control

De acuerdo con las entrevistas realizadas a los Guías de Turismo correspondiente a la población previamente determinada, se logró obtener la opinión que tienen con respecto al proceso de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta. En este sentido, se pudieron interpretar las respuestas formuladas por los representantes de esta dependencia oficial, expresadas de la siguiente manera:

1. Actividades de control que realiza la Unidad de Fiscalización y Control a los Guías de Turismo

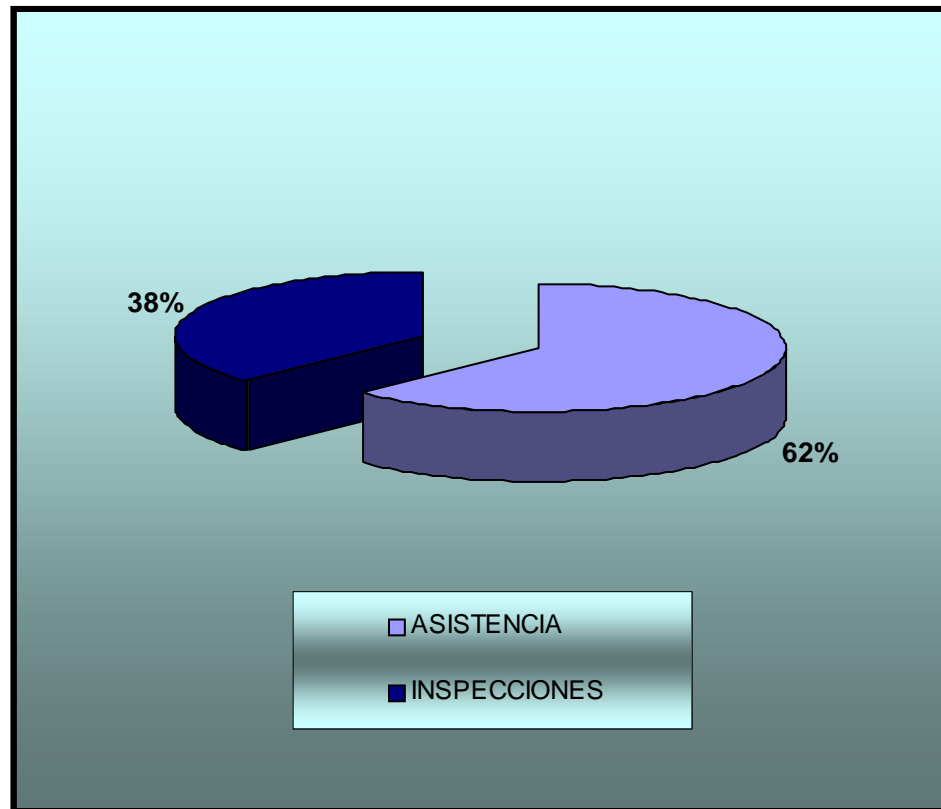
En relación a las actividades de control que lleva a cabo la Unidad de Fiscalización y Control, el 62% de los entrevistados respondió que la Unidad de Fiscalización y Control ejecuta las inspecciones en los sitios de trabajo de los Guías de Turismo, sobre todo en el Puerto de El Guamache cuando llegan los cruceros; en esta oportunidad, los inspectores observan quiénes son estos prestadores de servicio y cómo están laborando, verificando si portan las credenciales respectivas y tienen un comportamiento acorde con sus funciones, mientras que el restante 38,00% indica que requieren asistencia de CORPOTUR, para que se les oriente en cuanto a la legalización de la documentación para trabajar ajustados a derecho. Esta información se puede visualizar en el cuadro 8 y Gráfico 1.

Cuadro 8
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre
las Actividades de Control que Realiza CORPOTUR

ACTIVIDADES DE CONTROL	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Se les Realiza Inspecciones	24	62,00
Necesitan Asistencia	18	38,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 1
Representación Porcentual de las Actividades de Control que Realiza
CORPOTUR a los Guías de Turismo



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

2. Periodicidad del Control que Realiza la Unidad de Fiscalización y Control

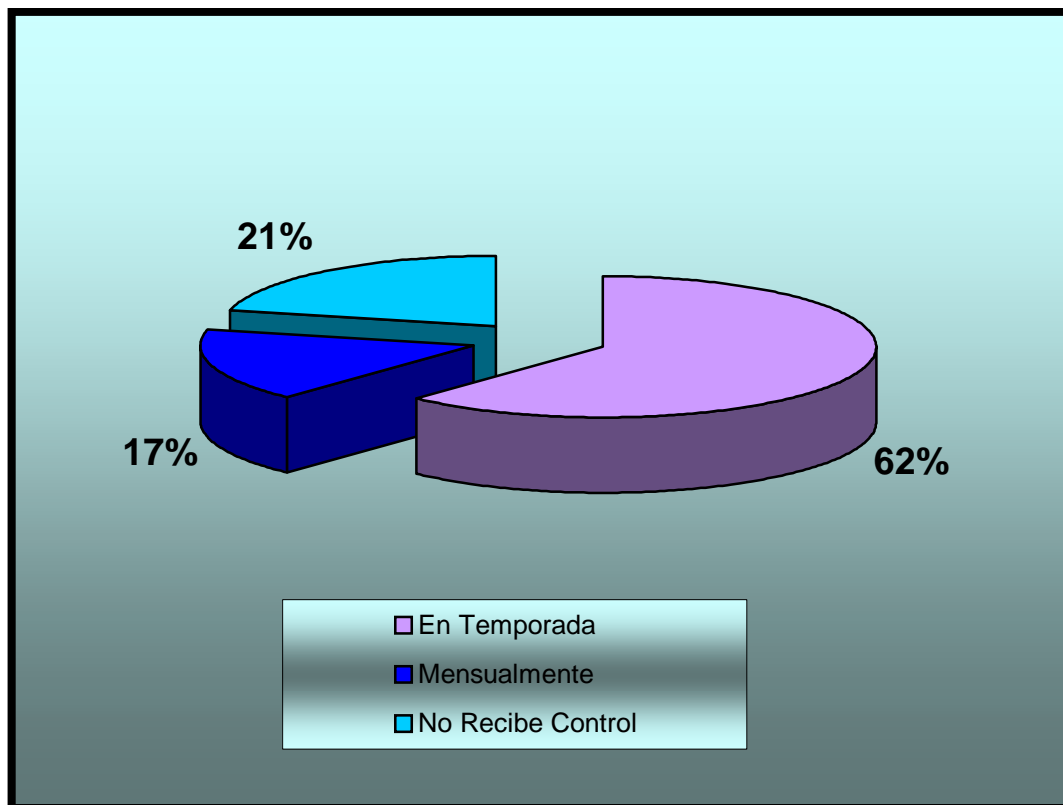
De acuerdo al cuadro 9, más de tres cuartas partes de los Guías de Turismo (79,00%) manifiestan que son objeto de control, correspondiendo el mayor valor a la época alta de turismo (62,00%) y el 17,00%, lo recibe mensualmente; mientras que, un significativo 21,00% de la población entrevistada señala que no son controlados. Esto significa, que el ente oficial no realiza la supervisión de forma habitual y sistemática, puesto que menos de una quinta parte (17,00%) de los Guías de Turismo declara que su trabajo es inspeccionado de manera periódica (mensual); en tanto que, lo común es que los fiscalizadores solo cumplan este trabajo en temporadas punta, cuando las visitas de turistas son importantes o simplemente, que no reciban esta supervisión (21,00%), lo cual es preocupante. Esta información se muestra en el Gráfico 2.

Cuadro 9
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre
la Periodicidad del Control que Realiza CORPOTUR

PERIODICIDAD DEL CONTROL	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
En Temporada	26	62,00
Mensualmente	7	17,00
No Recibe Control	9	21,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 2
Representación Porcentual de la Periodicidad del Control que realiza
CORPOTUR a los Guías de Turismo



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

3. Idoneidad de las Actividades de Control

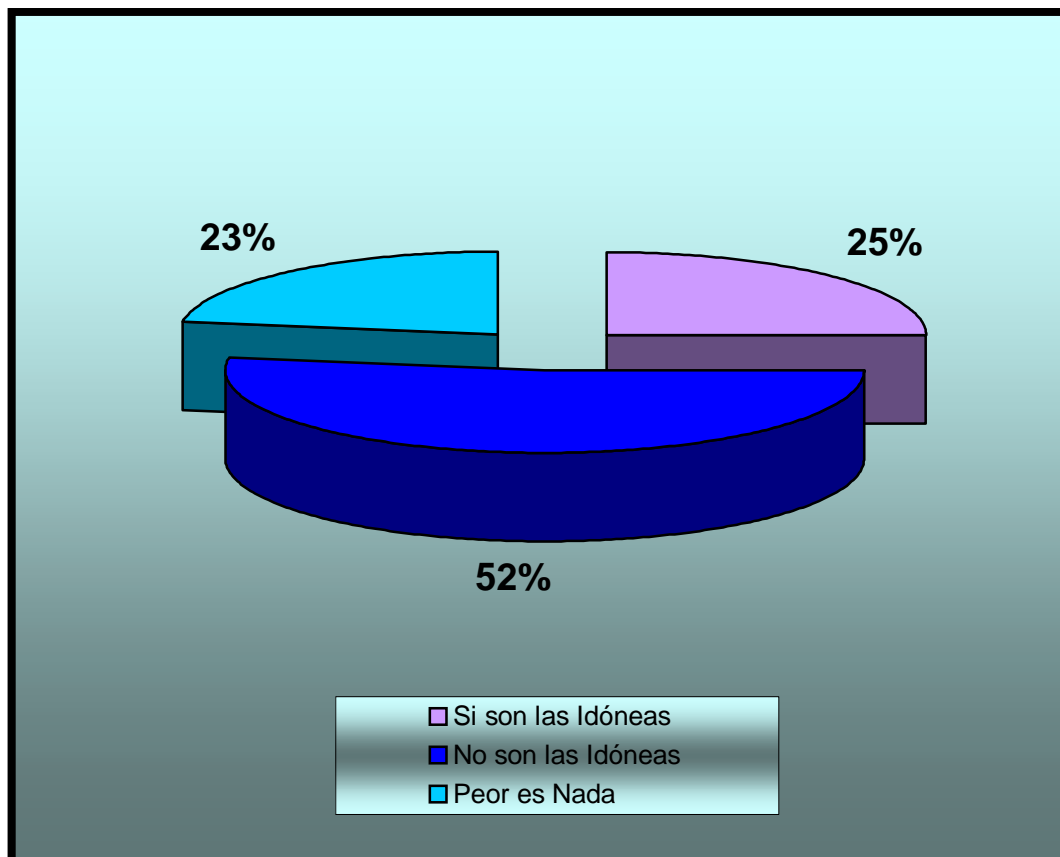
Casi tres cuartas partes de la muestra de los Guías de Turismo entrevistados (71,00%) están inconformes con las actividades de control efectuadas por CORPOTUR, destacando la mitad de ese segmento que responde categóricamente que estas acciones no son las más idóneas, debido a que estos operativos sólo se realizan en temporadas de elevada afluencia de turistas y un 21,00% que muestra una actitud conformista, al declarar que “peor es nada”. Solamente, casi una cuarta parte de ellos (24,00%) expresó que si son las idóneas, ya que hacen lo posible por controlarlos; el 5% se abstuvo de emitir un juicio. Esta distribución se ilustra en el Gráfico 3.

Cuadro 10
Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre
la Idoneidad del Control que Aplica CORPOTUR

ACTIVIDADES DE CONTROL	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Si son las Idóneas	10	24,00
No son las Idóneas	21	50,00
Peor es Nada	9	21,00
No Contestó	2	5,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 3
Representación Porcentual de la Idoneidad de las Actividades de Control que Aplica CORPOTUR



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

4. Propuesta de Actividades para el Control de los Guías de Turismo

Casi tres cuartas partes (74,00%) de los Guías de Turismo entrevistados, propone que la Unidad de Fiscalización y Control debe realizar las inspecciones cuando ellos llevan a cabo su trabajo; al efecto, les gustaría que los Inspectores de CORPOTUR los acompañen durante los recorridos y así verificar realmente como desempeñan sus labores y recibir la realimentación necesaria. Esta práctica en el campo donde se desenvuelve el Guía de Turismo tiene el razonamiento lógico del subalterno que desea superarse y ser valorado por el organismo donde presta sus servicios. Un significativo 26,00% de los entrevistados prefirió no contestar, lo que debe ser tomado en cuenta por los gerentes oficiales involucrados en este proceso. Las respuestas se pueden visualizar en el Cuadro 11 y Gráfico 4.

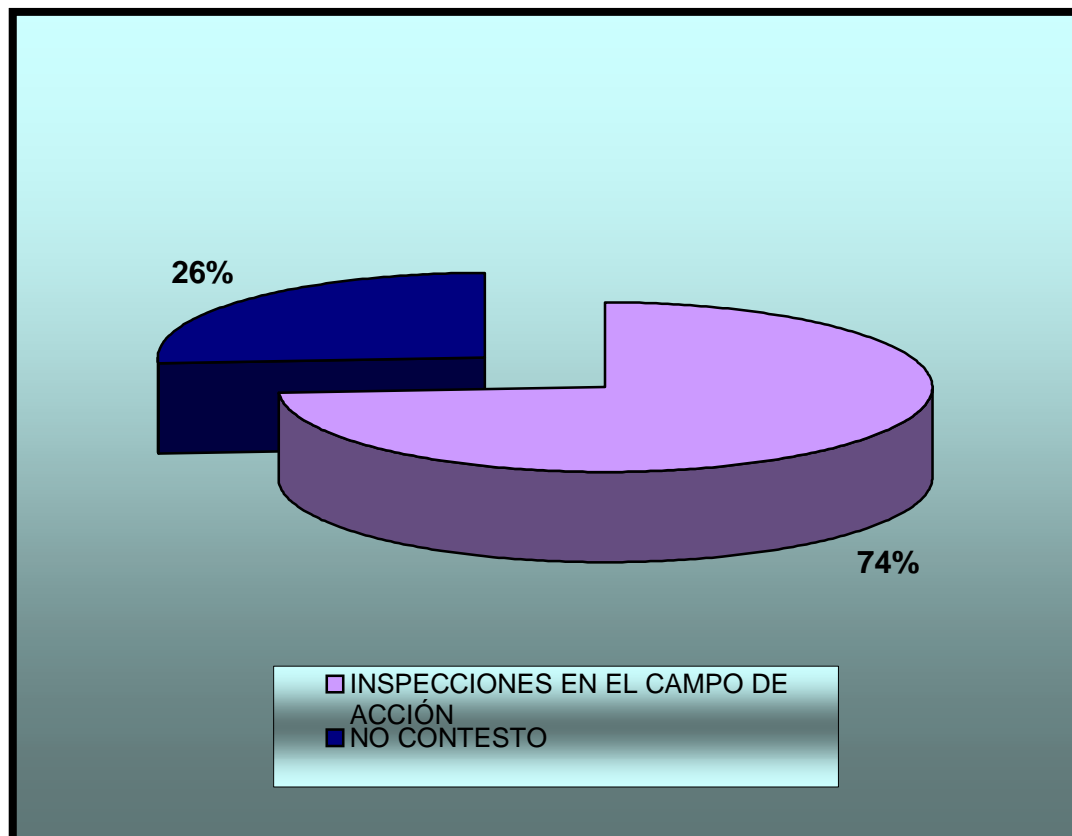
Cuadro 11

Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre las Actividades que Proponen para el Control

ACTIVIDADES PROPUESTAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Inspecciones en el Campo de Acción del Guía	31	74,00
No Contestó	11	26,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 4
Representación Porcentual de las Actividades que Proponen los Guías de Turismo para el Control de sus Labores



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

5. Corpotur como organismo ejecutor de control a los guías de turismo

Sobre este particular, casi la totalidad de los Guías de Turismo consultados (98,00%) considera que a CORPOTUR le corresponde ejercer control sobre la legalidad que ellos debe poseer para ejercer profesionalmente estas funciones y sobre la inspección directa en su campo de trabajo con los turistas. Estos individuos reconocen estas facultades que debe asumir el ente oficial, por cuanto es garantía que contarán con respaldo institucional, mostrándose de acuerdo que a este organismo le corresponde ser el ente público regulador de la actividad turística en el Estado. En el Gráfico 5 se precisa la distribución porcentual de esta opinión.

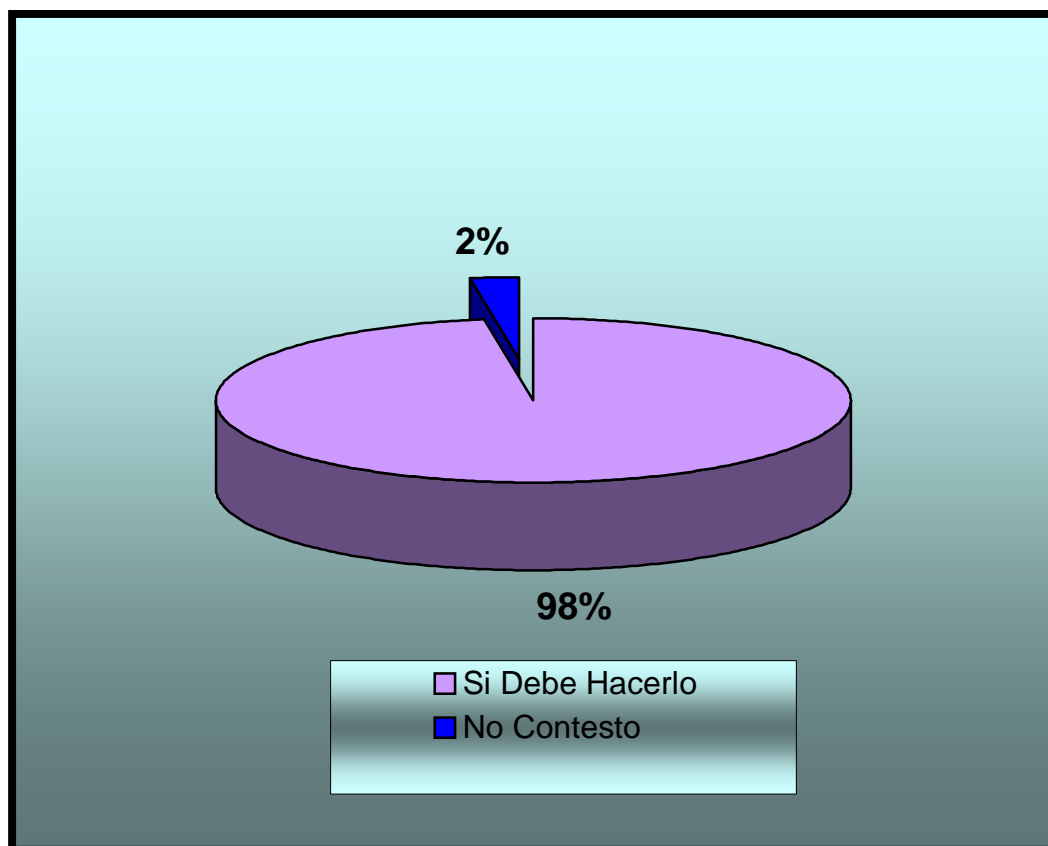
Cuadro 12

Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre la Competencia de CORPOTUR para Ejercer Control

CONCEPTO	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Si Debe Hacerlo	41	98,00
No Contestó	1	2,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 5
Representación Porcentual de la Competencia de CORPOTUR para
Controlar a los Guías de Turismo



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

6. Razones que Tiene CORPOTUR para Controlar el Trabajo de los Guías de Turismo

Los prestadores de servicios consideran en un 98,00% que CORPOTUR está buscando la forma de dignificar la labor que realizan los Guías de Turismo, en su propio beneficio y de la imagen del estado Nueva Esparta como destino turístico, lo cual da a entender que estos profesionales están conscientes de la importancia que esto tiene para proyectar un concepto que sea favorable en la percepción que deben tener los turistas que visitan esta entidad federal. La representación de estos valores se muestra en el Gráfico 6.

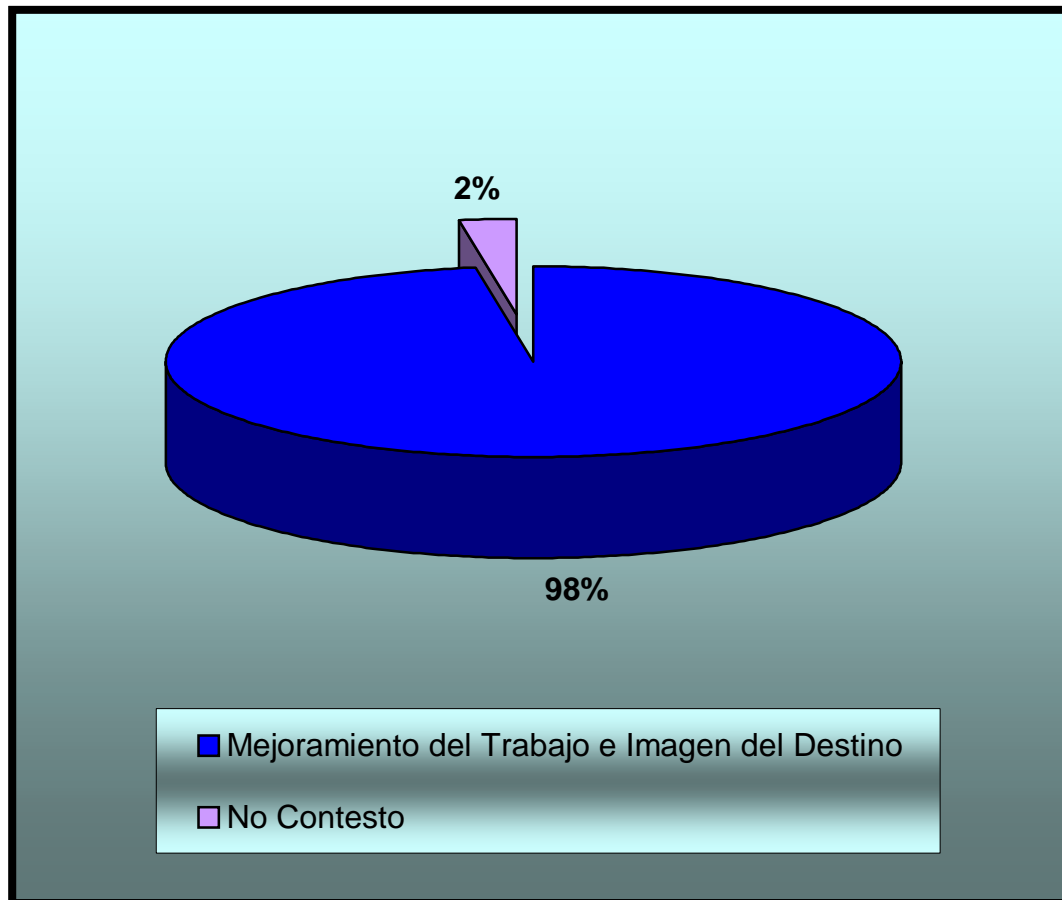
Cuadro 13

Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre las Razones de CORPOTUR para Ejercer el Control

RAZONES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Mejoramiento del Trabajo e Imagen del Destino	41	98,00
No Contestó	1	2,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 6
Representación Porcentual de las Razones que Tiene CORPOTUR para
Controlar al Guía de Turismo



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

7. Periodicidad para Tramitar las Solicitudes de los Guías de Turismo

Los Guía de Turismo consultados estiman que el tiempo para tramitar las solicitudes de credenciales para que puedan ejercer legalmente sus actividades es mayor al establecido en la Ley Orgánica del Turismo; así lo resalta casi tres cuartas partes (73,00%) de estos individuos. No obstante, un significativo 17,00% no respondió esta pregunta. Esta distribución se muestra en el cuadro 14 y Gráfico 7.

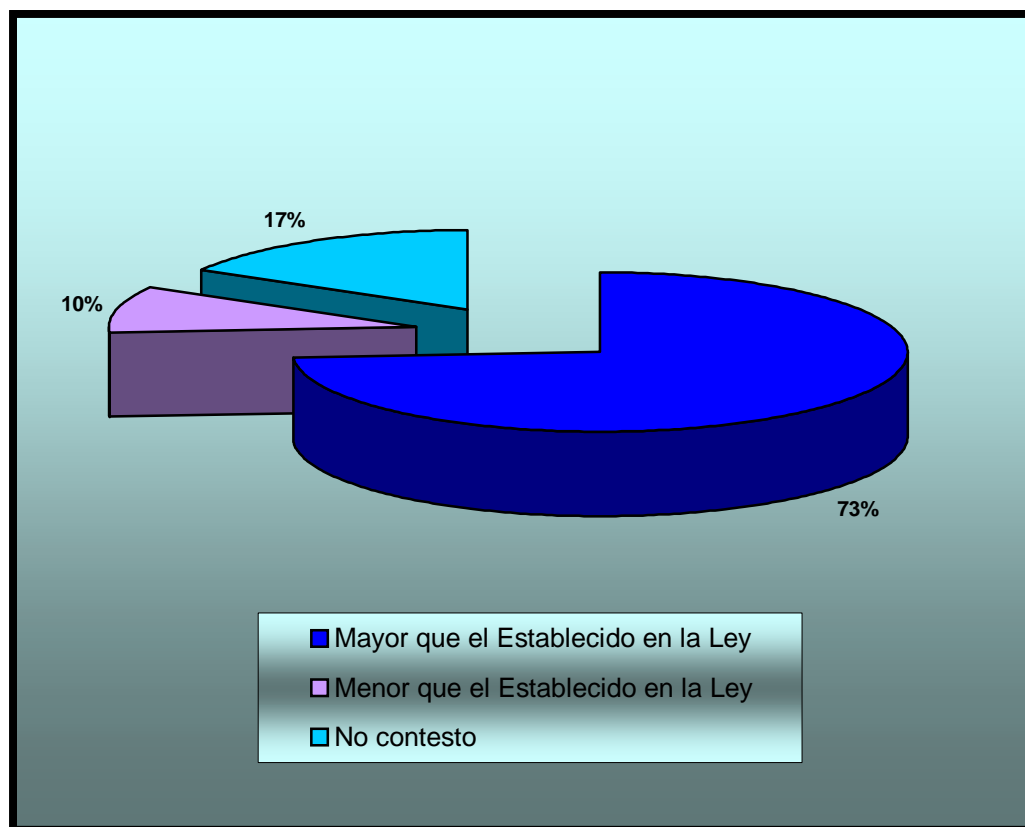
Cuadro 14

Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión de los Guías de Turismo Sobre la Periodicidad del Trámite de sus Credenciales

PERIODICIDAD PARA LOS TRAMITES	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Mayor que el Establecido en la Ley	31	73,00
Menor que el Establecido en la Ley	4	10,00
No Contestó	7	17,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 7
Representación Porcentual de la Periodicidad para Tramitar las
Solicitudes de Credenciales de los Guías de Turismo



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

8. Validez de los Requisitos Exigidos para Tramitar la Acreditación de los Guías de Turismo

Casi dos terceras partes (62,00%) de los Guías de Turismo entrevistados señalan que los requerimientos que hace CORPOTUR y que ellos deben consignar son los adecuados para tramitar la acreditación que les permitirá laborar legalmente en la actividad turística; sin embargo, otro porcentaje bastante significativo (21%) señala que estas exigencias no son las necesarias y el organismo estatal exige demasiados documentos o pide algunas que son difíciles de conseguir por diversas circunstancias, como el hecho de tener que desplazarse para otras localidades del territorio nacional, que se ve entorpecido por la lentitud de la administración pública. Un alto porcentaje no suministró información (17,00%). En el Cuadro 15 y Gráfico 8, se perciben de manera más significativa los resultados.

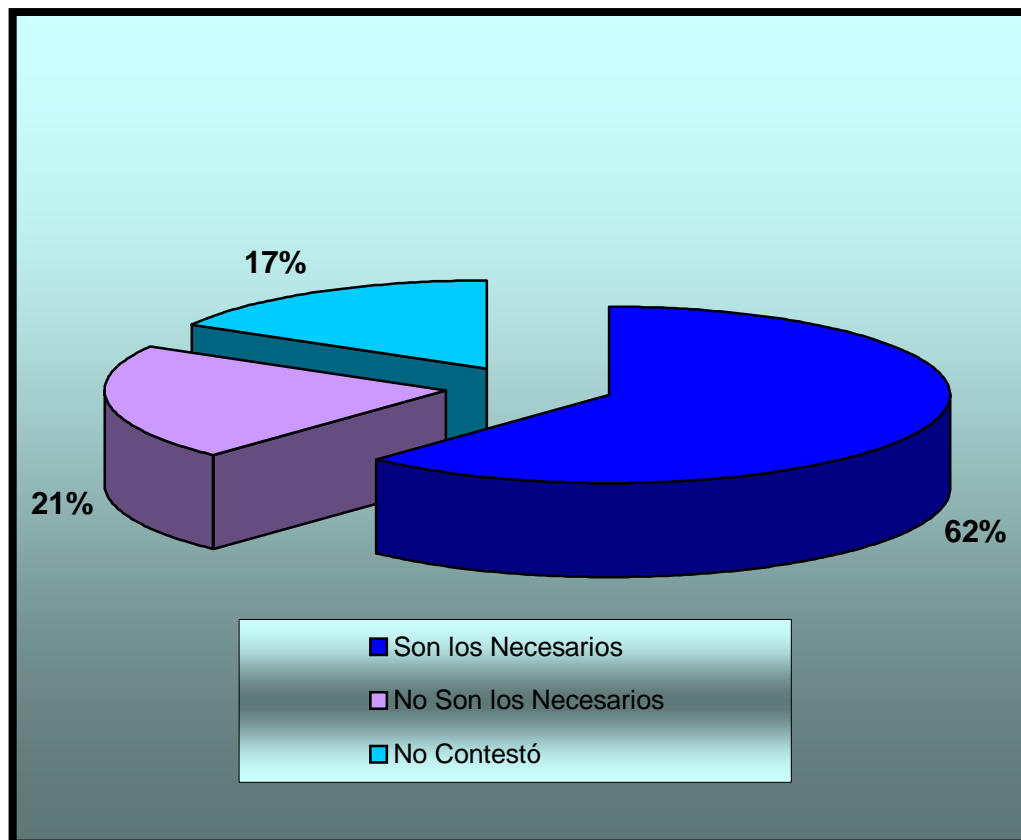
Cuadro 15

Distribución Absoluta y Porcentual de los Requisitos Exigidos para Tramitar la Acreditación de los Guías de Turismo

REQUISITOS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Son los Necesarios	26	62,00
No Son los Necesarios	9	21,00
No Contestó	7	17,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 8
Representación Porcentual de los Requisitos Exigidos para la
Acreditación de los Guías de Turismo



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

9. Tareas que Realizan los Guías de Turismo

La labor desempeñada por los Guías de Turismo se concentra en dirigir tour/excursiones en el estado Nueva Esparta y por lo general, son las Agencias de Viajes y Operadoras Turísticas las encargadas de planificar estas actividades; al respecto, en el cuadro 16 se percibe que casi tres cuartas partes (74,00%) de los informantes, señala que sus labores se centran en guiar, dirigir, acompañar y asistir a

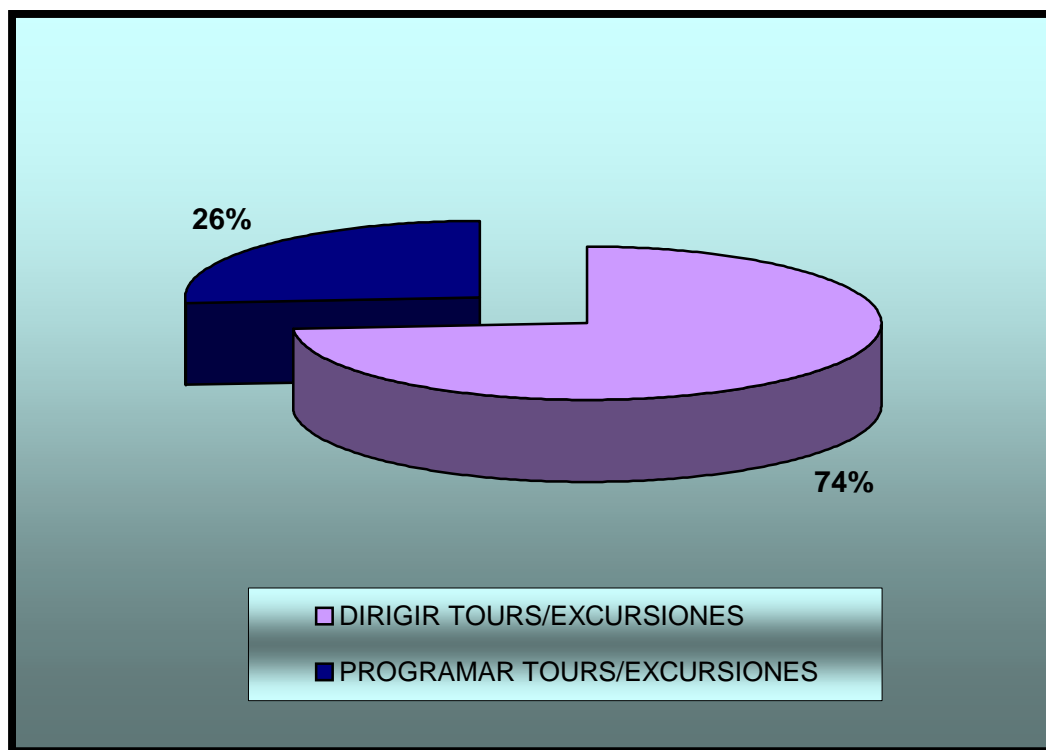
los turistas durante el recorrido; mientras que el restante 26,00% se dedica a la programación de las visitas que los turistas hacen a los atractivos de esta entidad. Esta distribución, se observa en el Gráfico 9.

Cuadro 16
Distribución Absoluta y Porcentual de la Tareas
que Realizan los Guías de Turismo

TAREAS	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
Dirigir Tours/Excursiones	31	74,00
Programar Tours/Excursiones	11	26,00
TOTAL	42	100,00

FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Gráfico 9
Representación Porcentual de las Tareas que Realizan los Guías de Turismo



FUENTE: Elaborado por la autora, 2005

Puntos fuertes y débiles del proceso de control de los guías de turismo

De acuerdo con la opinión de los encargados de la Gerencia de Servicios Turísticos y de sus Unidades de Asistencia Técnica y de Fiscalización y Control, de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, éstos coinciden en afirmar que no tienen un proceso de control dirigido a los Guías de Turismo, ni siquiera existe un formato específico para su supervisión. Por tanto, el control a los Guías de Turismo se lleva a cabo indirectamente, cuando se inspeccionan las empresas prestadora de servicios turísticos.

Para ello, existe un formato de Inspección General (Anexo 5), en donde solo se solicitan los datos del Guía de Turismo, que incluye: Nombre y apellido, número de credencial y/o licencia y vigencia del mismo; sin embargo, es preciso destacar que en muchos de los casos durante las fiscalizaciones, los datos de los Guías de Turismo no se solicitan directamente a este prestador de servicios e inclusive, no se les exige a la empresa.

De igual forma, señalaron que la primera supervisión que se hizo al trabajo de los Guías de Turismo, correspondió al control que se practicó al servicio de Jeeps Tours, en 1997. Para ese momento, no se les practicaba ninguna inspección y se les exigió estar en legalidad para operar en la actividad como prestadores de servicios turísticos, otorgándoles la licencia que lo acreditaba como Guía – Conductores de Turismo. A partir de allí, se prestó mayor atención a los Guías de Turismo, especialmente cuando se produce el arribo de cruceros al Puerto de El Guamache, que se hizo más continuo y con mayor volumen de turistas; de igual manera se actúa con la llegada de los vuelos internacionales al Aeropuerto General en Jefe Santiago Mariño, suscitado por algunas denuncias que hacían los mismos Guías de Turismo acreditados y empresas prestadoras de servicios, agencias de viajes y operadoras, que denunciaban la presencia de supuestos Guías, conductores y otros individuos que se acercaban a estos sitios de entrada de turistas a trabajar ilegalmente, indicando que probablemente no estarían dando una buena imagen del destino, dado quizás por el reducido costo del servicio.

Ante estas circunstancias, CORPOTUR realiza la importancia del servicio que ofrece el Guía de Turismo, tomando como primera medida de control la realización de un operativo especial que hace comienzo con la convocatoria de los prestadores de servicio turístico del estado Nueva Esparta, con el fin de poner orden y control en la actividad. En el caso de los Guías de Turismo, este operativo consiste en un censo para la legalización de la documentación correspondiente, exigiéndoles consignar

ante CORPOTUR los requerimientos legales para los nuevos Guías de Turismo y la actualización, en el caso de aquellos que necesitaban renovar sus credenciales (Anexos 6 y 7).

En esa oportunidad, se creó la base de datos actualizada de los Guías de Turismo que laboran legalmente en la actividad, registrando a los que trabajaban como Free – Lance y a quienes ejercían ilegalmente las funciones de Guía de Turismo, con varios años desempeñando esta labor. En este último caso, CORPOTUR, conjuntamente con la Gerencia de Servicios Turísticos, la Gerencia de Sensibilización y Capacitación e INCE Turismo prepararon un Taller de Guías de Turismo, en el año 2001, que permitiera en un lapso corto certificar la actividad de estas personas; de esta manera, con el correspondiente certificado, éstos podrían consignar en su totalidad los requisitos ante CORPOTUR para tramitar la credencial que los acreditara como tal.

Tomando en cuenta lo planteado con anterioridad, la programación de las actividades dirigidas al control de los prestadores de servicios turísticos la ejecuta la Unidad de Fiscalización y Control, que toma en cuenta el arribo de los cruceros al Puerto de El Guamache; así como, los vuelos internacionales y de acuerdo con el número de turista que transporten las naves se procede a la inspección de las actividades de los Guías de Turismo, ya que un elevado número de turistas supone una mayor cantidad de estos prestadores de servicio. De igual manera, se podrá responder mejor ante denuncias sobre irregularidades, que se presenten en cualquiera de estos puestos. Es importante destacar que existe un apoyo por parte de la Dirección del Puerto El Guamache y del Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño para la ejecución de las inspecciones dentro de sus instalaciones.

En cuanto a los mecanismos de control para los Guías de Turismo, los encargados de la Gerencia de Servicios Turísticos y de sus Unidades de Asistencia

Técnica y de Fiscalización y Control de la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta respondieron que no existe realmente un puesto donde se haga el control, sino que se limitan a detectar irregularidades con los propios Guías y/o atender denuncias de los turistas (Anexo 8); cuando esto último sucede, se elabora una citación y/o notificación (Anexos 9 y 10), para que el Guía de Turismo delatado se presente ante la Gerencia de Servicios Turísticos de CORPOTUR, para darle a conocer lo manifestado por el o los denunciante(s). De igual manera, expresan que como no hay una inspección directa a la labor del Guía y su desempeño en el campo de acción, se hace más difícil tener un control y no hay seguridad de la calidad del servicio que éste presta; esto se produce por el poco personal para las inspecciones e inclusive, por la falta de un vehículo que facilite el traslado sin complicaciones a los puertos y lugares de los tours/excursiones; además, por la falta de recursos económicos o viáticos para la realización de la inspección.

A pesar de la carencia de mecanismos de control establecidos y de un plan de fiscalización y control, existe una disposición del equipo humano de la Unidad en estudio para realizar las inspecciones programadas, cumpliendo con los procesos de fiscalización y control a los prestadores de servicios turísticos en la región, que permita mantener el orden.

De lo anteriormente expuesto y de las entrevistas realizadas, se desprenden puntos débiles y fuertes del Proceso de Control de los Guías de Turismo, los cuales se detallan en el Cuadro 17

Análisis del proceso del control de los guías de turismo

La Unidad de Fiscalización y Control, dependencia que gestiona los mecanismos y procedimientos para controlar la operatividad de los prestadores de servicios turísticos en el estado Nueva Esparta, elabora, planifica, programa y ejecuta, conjuntamente con la Gerencia de Servicios Turísticos los planes de inspección que se organizan para cada temporada, la de los cruceros y de los vuelos internacionales, por ser momentos de abundante trabajo para Guías de Turismo, agencias y operadoras turísticas y las empresas de transporte turístico, para prestar servicios a los turistas que arriban por estos puertos.

Estos prestadores de servicios turísticos, pueden o no estar operando legalmente, lo que ha requerido la presencia del equipo de Inspectores de CORPOTUR, para poner en orden y control la operatividad de los servicios, inclusive en el funcionamiento normal del Puerto de El Guamache.

Cuadro 17
Puntos Fuertes y Débiles del Proceso de Control de la Unidad de Fiscalización y Control Respecto a la Prestación de Servicio de los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con recursos tecnológicos apropiados y actualizados para realizar sus actividades (cámaras digitales, computadoras y otros). • La Unidad de Fiscalización y Control establece un trabajo coordinado con la Gerencia de Servicios Turístico y demás Gerencias de CORPOTUR, principalmente con la Gerencia de Sensibilización y Capacitación Turística. • Disposición de los trabajadores para cumplir con las inspecciones. • Las Directivas del Puerto El Guamache y del Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño, muestran disposición y apoyo a la Gerencia de Servicios Turísticos para que el equipo de CORPOTUR realice con normalidad sus actividades de control. • Reestructuración de la organización que consolida las funciones y responsabilidades para el desempeño de las actividades programadas. • Disposición que tienen los Guías de Turismo para laborar legalmente en la actividad. • Existencia de un Manual de Procedimientos que permite la fiscalización y control de los prestadores de servicio turísticos en el estado Nueva Esparta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Coordinación para la entrega del recurso económico disponible para las inspecciones. • El tiempo que se tardan para entregar las solicitudes ante el Ministerio es mayor a las seis (6) semanas. • La Unidad de Fiscalización y Control solo posee un vehículo para transportar a los inspectores. • Falta de presupuesto para el mantenimiento del vehículo existente o la compra de otros. • Discontinuidad en el proceso de control, por la temporalidad que existe en el arribo de los cruceros y vuelos. • Inexistencia de formatos o planillas para la inspección o fiscalización de los Guías de Turismo. • Falta de aplicación de políticas dirigidas a sancionar al Guía de Turismo por el incumplimiento de la normativa legal. • Carencia de materiales para la impresión de las planillas de reporte y correspondencias, como hojas, tinta o contrato de impresoras. • Falta de programación de inspecciones directas en los tours/excursiones que realizan los Guías en la región y así poder supervisar su labor en el campo de acción. • Escasez de recurso humano para las inspecciones.

FUENTE: Elaborado por la autora, 2004

El proceso de control, consiste en lo siguiente:

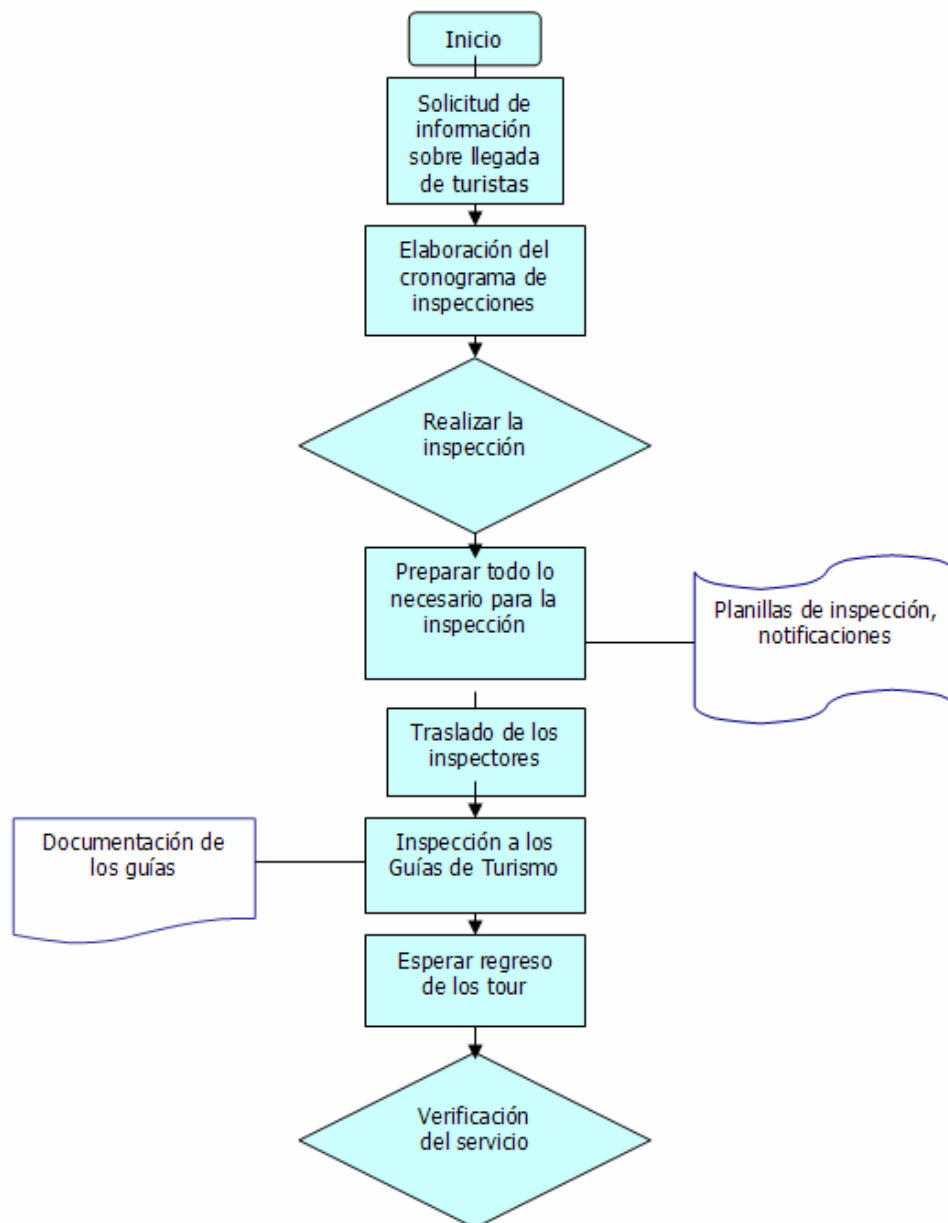
1. El proceso se inicia con la elaboración de un cronograma de las inspecciones a realizar en el Puerto El Guamache y Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño, basado en la fecha de arribo de los barcos y aviones, hora de llegada y de partida, incluyendo la cantidad de pasajeros que transportan, de manera que se puedan asignar los Inspectores de la Unidad de Fiscalización y Control necesarios; así como, coordinar la disponibilidad del vehículo para su traslado y de los recursos económicos para los funcionarios que van a realizar las inspecciones.
2. Recaudada toda la información necesaria para la inspección, la Unidad de Fiscalización y Control decide efectuar el operativo y prepara el material de apoyo y el recurso tecnológico requerido para tal fin, como planillas de inspección general y de inspección ocular, (Anexo 11) para los prestadores de servicio turístico y el equipo para la redacción de informes. Si no se tiene la planilla específica, se recurre a la de notificación y/o citación.
3. El equipo humano responsable de la inspección, se traslada hasta el lugar de arribo de los turistas.
4. Una vez que los turistas bajan de la nave, los Inspectores observan cuántos turistas toman una excursión / tours y quien es el operador y los esperan hasta su regreso, para verificar la conformidad de los servicios recibidos, tanto por las empresas como por el Guía de Turismo, registrando si los servicios fueron dados en las condiciones

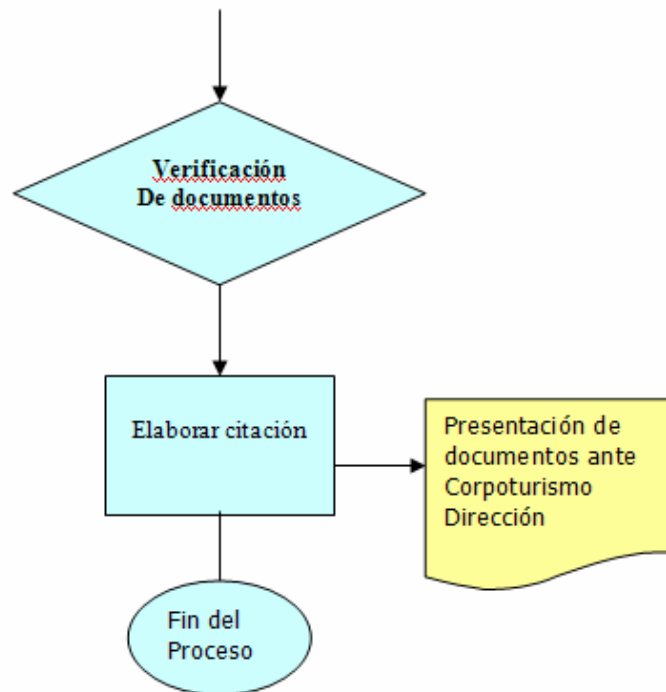
prometidas, de manera tal que hayan cumplido con las expectativas de los turistas.

5. Posteriormente, se procede a la solicitud de documentos al operador turístico si éste no cumple con lo exigido para operar como tal, esta persona es citada a la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta para que explique su situación. En este organismo se le exige la presentación de sus documentos y la declaración de sus datos personales, incluyendo un número telefónico y dirección de habitación, para poderlo contactar.
6. Terminado el operativo, los Inspectores regresan a CORPOTUR para realizar los reportes y/o a una correspondencia interna que serán evaluados por la Gerencia de Servicios Turísticos. (Anexo 12).
7. Revisados estos reportes, son pasados a la Unidad de Fiscalización y Control para que elabore un resumen de las actividades realizadas por la unidad de Asistencia Técnica, que será incorporado al informe de gestión que se remite a la Presidencia de CORPOTUR.
8. Finalmente, se procede a archivar las inspecciones realizadas a los prestadores de servicio, con sus respectivas citaciones en el caso que la hubiere.

El diagrama de este proceso se presenta en la Figura 15.

Figura 15
Diagrama del Proceso de Fiscalización y Control del Trabajo de los Guías de Turismo en el Aeropuerto Internacional y en el Puerto El Guamache





FUENTE: Elaborado por la autora, con datos suministrados por la Gerencia de Fiscalización y Control. CORPOTUR 2005

CAPÍTULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

CAPITULO VI

Expuesto lo concerniente al Proceso de Control de los Guías de Turismo como prestadores de servicio turístico que lleva a cabo la Unidad de Fiscalización y Control de la Gerencia de Servicios Turísticos de la Corporación de Turismo del estado Nueva Esparta, se llega a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

1. La Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta como ente rector, se encarga de ordenar y armonizar el desempeño de cada una de las Gerencias que componen su estructura de manera que planifiquen, organicen, coordinen, conduzcan y controlen sus actividades orientadas al desarrollo de las actividades turísticas del Estado, de manera que se logre crear una imagen de destino fundamentada en la calidad de las acciones que se emprenden.
2. La Gerencia de Servicios Turísticos de CORPOTUR es la dependencia que mayor contacto tiene con los prestadores de servicios turísticos del Estado; en razón de ello, a través de la Unidad de Fiscalización y Control, coordinar el trabajo que realizan los Guías de Turismo como prestadores de servicio, dando asistencia, orientación y facilitación en la tramitación de los documentos que los acrediten como tales.
3. De acuerdo con la Ley que Crea la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta, ceñida a la normativa legal que rige el turismo en Venezuela, las acciones de la Unidad de Fiscalización y Control están dirigidas principalmente a inspeccionar y controlar a los prestadores de

servicios turísticos en el Estado, con el objeto de optimizar la calidad del servicio ofertado en el destino y así, mejorar y legalizar la labor que cumplen y evaluar su desempeño.

4. Entre sus responsabilidades está la tramitación de los documentos necesarios y los requisitos que los Guías de Turismo deben consignar ante el Ministerio de Turismo, ofreciéndoles garantía, seguridad y facilidad en la tramitación de sus certificaciones, pudiendo de esta forma, solventar cualquier situación irregular que puedan tener, para beneficio de los usuarios turísticos, especialmente los extranjeros que arriban en los cruceros que atracan en el Puerto de El Guamache y por el Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño, quienes demandan un servicio de calidad. Estas circunstancias inciden en el desarrollo progresivo de la actividad turística del Estado y su cumplimiento puede mantener satisfecha esta demanda, en la medida que se ofrezcan servicios de calidad, tendentes a la consolidación del destino.
5. El principal criterio en que se basa la Unidad de Fiscalización y Control para controlar a los Guías de Turismo, es la normativa legal (Art. 74 de la Ley Orgánica del Turismo), donde los guías figuran como prestadores de servicio turístico y por consiguiente deben ser objeto de inspección o supervisión por el ente oficial estatal.
6. El Guía de Turismo es la persona que mayor contacto tiene con el turista y con la comunidad receptora, a través de la prestación del servicio turístico. Entre las tareas que le corresponde desempeñar se pueden mencionar: Atender, dirigir y canalizar las actividades del turista en sus visitas a los atractivos del estado Nueva Esparta. Sin embargo, de

acuerdo con la opinión de los Gerentes de CORPOTUR, a nivel institucional oficial solamente existen mecanismos de control específico para fiscalizarlos cuando cumplen sus funciones en el Puerto El Guamache y en el Aeropuerto Internacional General en Jefe Santiago Mariño en temporadas de alta afluencia de turismo receptivo. Por lo anterior, la investigación determinó que CORPOTUR no efectúa una inspección sistemática y periódica a la labor directa que cumplen los Guías de Turismo a lo largo del año en lo que respecta al turismo nacional y por consiguiente, no se tiene certeza sobre la calidad del servicio prestado.

7. Según la opinión de los Guías de Turismo del estado Nueva Esparta, los requisitos exigidos por Corpotur para tramitar su respectiva acreditación, son necesarios; sin embargo, sostienen que el tiempo empleado para hacer efectiva las solicitudes es muy prolongado. Además, Se pudo constatar que estos prestadores de servicio están de acuerdo que CORPOTUR debe llevar a cabo mecanismos para el control de las actividades que ellos desarrollan en su medio de trabajo, por ser el organismo rector de la actividad turística en el estado Nueva Esparta. No obstante, consideran que sería más beneficioso para el proceso de fiscalización y control que inspeccionara la labor durante los recorridos turísticos, para poder verificar la calidad del servicio prestado y no que los Inspectores los entrevisten al regreso de las excursiones. Resalta el hecho, que la casi la totalidad de los guías turísticos que intervinieron en la presente investigación coincidan en afirmar que CORPOTUR está haciendo todo lo posible por dignificar la labor del Guía de Turismo del estado Nueva Esparta.

8. Entre los puntos fuertes detectados por la investigación se mencionan:
 - a) CORPOTUR cuenta con recursos tecnológicos apropiados para realizar las actividades,
 - b) Existe un trabajo coordinado entre la Gerencia de Servicios Turísticos y las demás dependencias de CORPOTUR y
 - c) Se cuenta con valiosa disposición de los trabajadores para realizar las inspecciones y apoyo directivo para realizar las actividades.

9. La falta de un presupuesto ajustado a las actividades, la carencia de suficientes vehículos para efectuar las inspecciones, inexistencia de formatos para la fiscalización de los guías turísticos, la falta de aplicación de políticas de sanción dirigidas a los guías y el tiempo que se tarda la Corporación en entregar las solicitudes de acreditación, permisos y certificaciones ante el Ministerio, son las principales debilidades encontradas en la investigación.

10. El Proceso de Control para Guías de Turismo no existe, pero cabe señalar la importancia que Gerencia de Servicios les está brindando a los prestadores de servicio para tener algún grado de control sobre ellos, ya que de nuevo se toman acciones para dignificar la labor, mediante la apertura de cursos capacitación del recurso humano que desee desempeñarse como Guía de Turismo del estado Nueva Esparta. Cabe destacar que esta labor es posible gracias a la colaboración del Hotel Escuela (INCE).

11. Finalmente, la Gerencia de Servicios Turísticos, a través de la unidad de Fiscalización y Control y de la Unidad de Asistencia Técnica, gestiona el Proceso de Control de Guías de Turismo, el cual consiste en la inspección de la labor de este prestador de servicios turísticos, con la

respectiva orientación y asesoría en la facilitación de la documentación, para ser acreditados por el Ministerio de Turismo y logren operar legalmente en la actividad.

Recomendaciones

La investigación sugiere las siguientes recomendaciones a la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta y sus dependencias, relacionadas con el proceso de control de los Guías de Turismo, a saber:

1. Propiciar la continuidad de cursos o talleres de actualización y perfeccionamiento para el personal encargado de la programación de las actividades de control e inspección y de los propios Guías de Turismo, mediante una política de formación convenida con la Dirección de Capacitación de INATUR, la Escuela Hotel de Turismo de del Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE Turismo) y la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta.
2. Incentivar la integración de los prestadores de servicios turísticos (Guías de Turismo), a través de un gremio o asociación promovido por CORPOTUR, de manera que se apoye la labor que realizan estos trabajadores.
3. Elaborar planes y operativos de inspección de los Guías de Turismo durante todo el año y no sólo en temporadas, tanto para las corrientes de turistas provenientes del extranjero como para los turistas nacionales que visitan el Estado Nueva Esparta, con el objeto de romper la

discontinuidad que tiene el proceso de control de estos prestadores de servicio.

4. Se sugiere que CORPOTUR tramite la descentralización del proceso para otorgar licencias, permisos, certificaciones y acreditaciones del Guía de Turismo ante el Ministerio de Turismo, de manera tal que se tenga suficiente autonomía para dar respuestas inmediatas. Esta iniciativa haría menos engorroso el proceso de la tramitación de licencias y por ende, motivaría a estos prestadores de servicios a legalizar su situación.
5. Propiciar mecanismos de control dirigidos a los Guías de Turismo y a los establecimientos turísticos a los cuales pertenecen, como prestadores de servicios turísticos, ajustados a un programa de fiscalización correctamente determinado, debido a que en la actualidad los Guías son controlados indirectamente cuando se les practica una fiscalización a los establecimientos turísticos.
6. Incentivar a los Guías de Turismo para que legalicen su situación, mediante campañas de sensibilización y estrategias motivadoras, como premiar a los prestadores de servicios que acudan voluntariamente a legalizar su situación.
7. Fortalecer el Proceso de Fiscalización, a través de la asignación de un presupuesto acorde con las actividades que desarrolla la Unidad de Fiscalización y Control, con la dotación de suficientes unidades de transporte, equipos de apoyo y de personal capacitado para facilitar su desenvolvimiento de los Guías de Turismo como prestadores de servicios turísticos.

8. Crear políticas que permitan sancionar al Guía de Turismo cuando infringe la normativa legal.
9. Propiciar el empleo de formatos o planillas que faciliten la inspección de los Guías de Turismo del estado Nueva Esparta. Para tal fin, se sugiere el siguiente diseño propuesto por la autora:

Formato Sugerido para la Inspección del Guía de Turismo

Apellido: _____	Fecha: _____
Nombre: _____	Lugar: _____
Cédula de Identidad: _____	Hora: _____
Dirección: _____	RTN: _____
Teléfono: _____	Años Ejerciendo la
E-mail: _____	Actividad: _____
Free Lance: Si: ___ No: ___	
Empresa Contratista: _____	

OBSERVACIONES DEL INSPECTOR Y DEL TURISTA

Registro Turístico Estatal: Si: ___ No: ___

Lo lleva consigo: Si: ___ No: ___

Apariencia Física: Excelente: ___ Buena: ___ Pésima: ___

Calidad del Servicio Prestado (Opinión del Turista):

Excelente: ___ Buena: ___ Pésima: ___

Cumplió con lo ofrecido: Si: ___ No: ___

Nombre y Apellido del Inspector: _____

C.I: _____

Elaboración Propia

BIBLIOGRAFÍA

ACERENZA, M. (1992a). Agencias de Viajes. Organización y Operación. México: Editorial Trillas

_____ (1992b) Administración del Turismo. México: Editorial Trillas

ARIAS, F. (1997). El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. 2da. Edición. Caracas (Venezuela): Editorial Episteme

BERENSON, M. y D. Levine (1982). Estadísticas para Administración y Economía. Conceptos y Aplicaciones. México: Editorial McGraw-Hill

BOULLON, R y Otros (1998). Un Nuevo Tiempo Libre. Tres enfoques teóricos prácticos. 2da. Edición. México: Editorial Trillas

BOULLÓN, R. (1989) Actividades Turísticas y Recreacionales. México: Editorial Trillas

CERTO, S. (2001). Administración Moderna. 8^{VA} Edición. Colombia: Editorial Prentice-Hall

CHIAVENATO, I (2001). Administración. Proceso Administrativo. Bogotá: Editorial McGraw-Hill

DESS, G y G. LUMPKIN (2003). Dirección Estratégica. Madrid: Editorial McGraw-Hill

- DICCIONARIO (2000) El Pequeño Larousse Ilustrado. Colombia: 6ta Edición
Agrupación Editorial S.A
- DROVETTA, G. (1999). Diccionario de Administración y Ciencias Afines.
México: Editorial Limusa-Noriega Editores
- EIGLER, Pierre y Eric Langeard (1990). Servucción .El Marketing de los Servicios.
Paris: Editorial McGraw-Hill.
- FERNANDEZ, L. (1971). Teoría y Técnica del Turismo. Tomos I y II. Madrid:
Editorial Nacional
- GÓMEZ, G. (1994). Planificación y Organización de Empresas. 8^{VA} Edición.
México: Editorial McGraw-Hill
- HURTADO, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. 2da. Edición.
Caracas (Venezuela): Fundación Sypal
- JAMES, P. (1997). Gestión de la Calidad Total: Un tomo introductorio. Madrid:
Editorial Prentice-Hall
- KOONTZ, H. y H. Weihrich (1998). Elementos de Administración. 6ta. Edición.
México: Editorial Prentice-Hall
- MELINKOFF, R. (1990). Los Procesos Administrativos. Caracas (Venezuela):
Editorial Panapo
- MOLINA, S. (1991). Conceptualización del Turismo. México: Editorial Limusa

- NOVO, G. (1977). Diccionario General de Turismo. México: Editorial Diana
- PADILLA, C. (1974). El Turismo. 4ta. Edición. Caracas (Venezuela): Instituto Nacional de Cooperación Educativa
- SABINO, C. (1992). El Proceso de la Investigación. Caracas (Venezuela): Editorial Panapo
- SERNA, H. (1994). Organización de Empresas. México: McGraw-Hill
- STONER, J. (1996). Introducción a la Administración. 6ta. Edición. México: Editorial Prentice-Hall
- TAMAYO, M. (1997). El Proceso de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa
- TORRUCO, M. y M. Ramírez (1992). Servicios Turísticos. México: Editorial Diana

Referencias Legales

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.
Gaceta Oficial N° 36.860, diciembre 1999
- LEY ORGÁNICA DEL TURISMO. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.332, noviembre 2001
- LEY ORGÁNICA DEL TURISMO. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.215, junio 2005

LEY QUE CREA LA CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA. Gaceta Oficial del Estado Nueva Esparta. Extraordinario, noviembre 1995

LEY DE REFORMA PARCIAL DE LA CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA. Gaceta Oficial del Estado Nueva Esparta. Número Extraordinario, 5 septiembre 1996

REGLAMENTO DE LEY DE TURISMO. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 30.348, marzo 1974

Trabajos de Investigación

ORLANDO, R. (1992). Lineamientos Generales a considerar para el Diseño de un Programa de Adiestramiento en Animación y Recreación Turística Dirigido a los Guías de Turismo que Laboran en la A.V.T. Hollidays Tours. Trabajo Modalidad Pasantía para optar al Título de T.S.U en Administración de Empresas Turísticas. Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta

Otras Referencias

CONSULTORES EN GERENCIA GESCO (1995). Perfil Aspiracional del Guía de Turismo del Estado Nueva Esparta. Venezuela

CORPORACIÓN DE TURISMO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA (1995). Diagnóstico de la Situación Actual de los Guías de Turismo del Estado Nueva Esparta. La Asunción (Venezuela): Gobernación del Estado Nueva Esparta

_____ (1997). Memoria y Cuenta Año 1998. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2002). Boletín Informativo 2002. Turismo al Día. Ejemplar 4. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2002). Memoria y Cuenta Año 2003. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2003a). Memoria y Cuenta Año 2003. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2003b). Registro de Actualización de Datos. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2004a). Programa de Inducción de Personal. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2004b). Manual para la Facilitación de los Procesos que se Generan en la Gerencia de los Servicios Turísticos. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2004c). Programa de Fiscalización y Control para los Prestadores de Servicios Turísticos, Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2004d). Programa de Asistencia Técnica para los Prestadores de Servicios Turísticos, Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2004e). Proyectos de la Unidad de Asistencia Técnica. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

_____ (2004f). Proyectos de la Unidad de Fiscalización y Control de los Prestadores de Servicios Turísticos. Los Robles. Isla de Margarita (Venezuela): CORPOTUR

INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACIÓN EDUCATIVA (1998). Curso de Guía de Turismo. Caracas (Venezuela): INCE

ASOCIACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA. (1990). Informe de Gestión de la Junta Directiva. Porlamar. Isla de Margarita (Venezuela): AGTENE

UNIVERSIDAD DE ORIENTE (1997). Centro de Investigaciones Turísticas. Líneas de Investigación. Guatamare (Venezuela): UDO

Nombre de archivo: Br. Wendy Cegarra
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis
Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título: 1
Asunto:
Autor: Usuario
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 27/05/2008 11:36:00
Cambio número: 31
Guardado el: 02/06/2008 11:35:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 426 minutos
Impreso el: 02/06/2008 11:38:00
Última impresión completa
Número de páginas: 143
Número de palabras: 22.820 (aprox.)
Número de caracteres: 124.146 (aprox.)