

# Modelo teórico socio-ambiental para la gestión estratégica del turismo sustentable en el complejo hidroeléctrico Uribante-Caparo de los estados Táchira y Mérida Venezuela.

## Socio-environmental theoretical model for a strategic a sustainable tourism management in Caparo hydroelectric complex Uribante complex Táchira and Mérida states Venezuela.

Nelson José Sosa

Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Bolivariana (UNEFA), Caracas - Venezuela  
[nelsosa@gmail.com](mailto:nelsosa@gmail.com)

Recibido: 21 de julio de 2015

Aprobado: 30 de noviembre de 2015

**Resumen**—La falta de gestión y planificación estratégica de actividades turísticas ha traído como consecuencia que no se pueda desarrollar un turismo sustentable. Estas razones motivaron la creación de un Modelo Teórico Socio-Ambiental para la Gestión Estratégica del Turismo Sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo (CHUC) de los Estados Táchira y Mérida (Venezuela). La investigación fue cualitativa al utilizar el método etnográfico, enmarcado en el paradigma interpretativo. Se realizó un diagnóstico a través de entrevistas a profundidad a seis informantes claves (2) gerentes del CHUC, (1) Superintendente del Parque Nacional Tapo-Caparo; (3) alcaldes de los Municipios Uribante, Libertador y Santa María de Caparo-Mérida; 5 miembros de la comunidad: Siberia (1) Pregonero (3) y Santa María de Caparo (1), incluyendo miembros del Consejo Comunal. El investigador registró 15 notas de campo de las observaciones realizadas en los diferentes momentos del estudio. Los hallazgos más resaltantes fueron: Existencia de numerosas bellezas naturales como potencial turístico, la población tiene tradiciones culturales, el CHUC tiene una infraestructura y embalses que constituyen un atractivo turístico internacional, el potencial natural y social que tiene la región se proyecta como un potencial permanente para el turismo sustentable. El Modelo propuesto relaciona: a) La cultura turística y el ecoturismo; b) El turismo sustentable y una cultura turística sustentable; c) El turismo y la gestión turística; y d) La gestión turística y el ecoturismo, para lograr calidad de vida, conservación integral de recursos, unificación económica del medio ambiente e integración comunitaria.

**Palabras claves:** Gestión Estratégica, Desarrollo Sustentable, Turismo Sustentable, Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo. Modelo Teórico Socio - Ambiental.

**Abstract**— The lack of management and strategic planning of tourist activities has resulted in the fact that a sustainable tourism can not be developed. These reasons led to the creation of a Socio-Environmental Theoretical Model for Sustainable Tourism Strategic Management in Uribante-Caparo Hydroelectric Complex (CHUC) at the Táchira and Mérida states (Venezuela). The research was developed through a qualitative ethnographic method, set in the interpretative paradigm. Three mayors from the Uribante, Libertador and Santa Maria de Caparo-Mérida Municipalities; 5 community members were diagnosed through depth interviews with six key informants (2 managers CHUC 1 Superintendent from Tapo-Caparo National Park. Siberia (1) Barker (3) and Santa Maria de Caparo (1), including members of the Community Council. The investigator recorded 15 field notes from observations made at different times during the study. The most striking findings were: there are many natural beauties and tourist potential, the population has cultural traditions, CHUC has an infrastructure and reservoirs that constitute an international tourist attraction, the region natural and social potential is projected as a permanent potential for sustainable tourism. The proposed model relates: a) culture tourism and ecotourism; b) Sustainable tourism and sustainable tourism culture; c) tourism and tourism management; d) The tourism management and ecotourism, to achieve quality of life, comprehensive resource conservation, economic unification of the environment and community integration.

**Keywords:** Strategic Management, Sustainable Development, Sustainable Tourism, Uribante-Caparo Hydroelectric Complex. Socio – Environmental Theoretical Model.

\*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [nelsosa@gmail.com](mailto:nelsosa@gmail.com) (Nelson José Sosa).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad de Santander.

Este es un artículo bajo la licencia CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Forma de citar: N. J. Sosa, "Modelo Teórico Socio-Ambiental para la Gestión Estratégica del Turismo Sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo de los Estados Táchira y Mérida Venezuela", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, vol. 3, no. 2, pp. 2-19 2015.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el mundo ha venido experimentando una serie de continuos cambios que están afectando de una forma directa a los sectores como economía, ambiente, sociedad y el turismo. Estos cambios actuales, en el caso del turismo, van más allá de la innovación tecnológica y administrativa de la comercialización, es por esto, que el principal cambio está en el turista, y en la manera cómo percibe sus relaciones con el entorno geográfico y cultural con los otros turistas y sus anfitriones. En función de ello, el desarrollo del turismo implica abordar el problema con un análisis distinto, ya no se trata de indicar solamente las necesidades de infraestructura y promoción sino de rediseñar y reorientar políticas de desarrollo sustentable, a partir de los cambios en los mercados internacionales, nacionales y locales, tomando en cuenta, a su vez, las necesidades de la comunidad receptora y su ambiente.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito fundamental aportar un Modelo Teórico Socio-Ambiental para la Gestión Estratégica del Turismo Sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo (CHUC), de los Estados Táchira y Mérida, de manera que permita alcanzar logros colectivos de gran relevancia para el sector turístico bajo el contexto del nuevo paradigma mundial del desarrollo sustentable. El mismo es procedente por las peculiaridades y exigencias de la Región Andina venezolana.

La estrategia de desarrollo sustentable en el área turística permitirá sacar ventaja de los múltiples factores que se tienen en esa zona y no depender exclusivamente de las estrategias económicas, que aunque apuntan a la eficiencia, no han permitido un crecimiento sostenido del trinomio gerencia-ambiente y turismo. Por ello, el objeto de investigación es la gestión estratégica para el turismo sustentable sustentado en el principio de [1] quien impulsa a realizar “mejoras ambientales que conlleven unos beneficios económicos paralelos, promoviendo la renovación de tecnologías prácticas y formas de pensar”.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se pretende aplicar también los principios del desarrollo sustentable a la actividad turística, porque el turismo al convertirse en una actividad económica de gran crecimiento puede satisfacer las necesidades actuales de manera responsable sin comprometer la capacidad de las generaciones venideras, además permite considerar estrategias y mecanismos para satisfacer necesidades de turistas, comunidades anfitrionas y proveedores de servicios, fortaleciendo oportunidades para el futuro con un manejo integral de los elementos económicos, sociales y culturales de la región y los procesos ecológicos esenciales para la conservación del ambiente y su biodiversidad.

## II. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

El turismo ha funcionado en el Estado Táchira con debilidades pues el nivel socioeconómico exige instituciones y modelos transmisores de estilos de vida funcionales que garanticen cierta cohesión en su proceso, con aplicación de técnicas innovadoras entre la ciudad y el campo en materia de asistencia y servicios. También falta articular políticas no sólo de gerencia sino tecnológicas. Esos señalamientos pueden generar resistencias y pueden asociarse a los esquemas de una política de Estado hacia el turismo sin un criterio científico; además el desconocimiento por parte de la comunidad donde está el complejo turístico, de la concepción del para qué y cómo manejar el turismo desde los criterios de la teoría gerencial y la sustentabilidad, operacionalizadas en función de valorar y aprovechar la cultura y las tradiciones locales en la configuración de la calidad ambiental y paisajística del territorio.

Estas debilidades se originan cuando la Gestión del Turismo Sustentable no se basa en el principio gerencial de la modernidad como lo es la calidad. Al respecto [2], afirma que el “desarrollo sistemático de bienes y/o servicios capaces de responder a las exigencias y deseos de los clientes, a la vez que favorecen el desarrollo de su recurso humano y cuidan los intereses de la organización”. Esto genera el cambio cualitativo que exige una organización que tiene que ver con las exigencias y demandas de la sociedad que busca tranquilidad y el ocio. De allí la necesidad de enmarcar al sector turístico dentro de un pensamiento complejo para sacarlo de la ambigüedad y de la incertidumbre, como lo señala [3]: “la necesidad para el conocimiento de poner orden en los fenómenos rechazando el desorden, de descartar lo incierto, clarificar, jerarquizar...”

Asimismo, los procesos de indagación en la interrelación del turismo contrastan con su aplicación práctica en la formación de objetivos políticos concretos, selección de instrumentos adecuados, modelos gerenciales para unir todos los elementos que interactúan y conforman el crecimiento de las organizaciones turísticas dentro de un enfoque de desarrollo sustentable.

En una exploración realizada por el autor en el año 2010 dentro del escenario en estudio se detectó que el complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, es considerado una obra majestuosa, que constituye de por sí un atractivo turístico y en su ubicación abarca un amplio territorio de los Estados Táchira, Mérida y Barinas. No obstante, es notoria la ausencia de una gerencia efectiva para aprovechar las potencialidades naturales y construidas de esta gran obra de ingeniería. Los actores consultados afirman que se han hecho grandes esfuerzos por atraer la presencia de turistas al tomar como base los atractivos del clima, sus paisajes de montaña, valles, lagunas, cascadas, cuevas, recursos culturales y tradiciones, los cuales no han sido aprovechados dentro de un marco de planificación que permita mejorar los servicios, promocionar y comercializar sus potencialidades, tomando en cuenta sus ecosistemas constituidos por Parques Nacionales y Recreacionales, sus potencialidades agrícola y pecuaria durante todo el año, aunado a la infraestructura creada por el aprovechamiento hidroeléctrico.

## III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### A. *Objetivo General*

Generar un Modelo Teórico Socio-Ambiental para la Gestión Estratégica del Turismo Sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo de los Estados Táchira y Mérida.

### B. *Objetivos Específicos*

1. Develar las potencialidades naturales, sociales y culturales del Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo y sus áreas de influencia para el turismo sustentable.
2. Justificar las actividades socio-ambientales que ha desarrollado la gerencia del Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, en relación al turismo sustentable.
3. Interpretar los elementos teóricos emergentes que se manifiestan como fortalezas y debilidades de la gestión estratégica para el turismo sustentable que se desarrolla en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo.
4. Aportar un Modelo Teórico Socio-Ambiental sustentado en los elementos teóricos emergentes para la gestión estratégica del turismo sustentable en el complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, en los Estados Táchira y Mérida.

#### IV. MARCO REFERENCIAL: MODELO SOCIO-AMBIENTAL CON EXPERIENCIA TURÍSTICA

La esencia de la actividad turística se encuentra en el disfrute. La experiencia turística posee un aspecto subjetivo importante, de manera que la satisfacción depende de las expectativas y apreciaciones personales de cada viajero. El éxito en el desarrollo de los destinos turísticos depende de captar e interpretar las expectativas de los visitantes y procurar satisfacerlas sin desvirtuar las características propias del lugar. Se trata de procurar un ajuste óptimo entre destino y turista que respete la idiosincrasia de ambos. El Modelo de Experiencia Turística proporciona una herramienta para el análisis y el desarrollo de los destinos desde esta perspectiva [4].

El modelo incorpora los conceptos del mercado basado en la demanda y la experiencia del turista, propuesto por [5]. El mismo ha sido parcialmente aplicado al estudio del producto Venezuela, dentro del Plan de Marketing Estratégico realizado por la Unión Europea y la Corporación de Turismo de Venezuela. En esa oportunidad se utilizó como base la metodología desarrollada en el Plan Preliminar de Mercadeo, como parte de la Asistencia Técnica de las Comunidades Europeas del Proyecto Ruta Maya, en julio 1992, elaborado por los consultores Lieve Coppin y Francisco García Gabarra para la empresa THR, de Barcelona, España.

##### *A. Destinos, productos y mercados emisores*

En el modelo en referencia el análisis de la actividad turística se fundamenta en tres conceptos: destino turístico, producto turístico y mercado emisor. Cada destino ofrece determinados productos, de acuerdo con su dotación de recursos turísticos, dirigidos a mercados emisores, nacionales e internacionales.

El concepto de destino es de carácter geográfico y es bastante flexible. Una de las primeras referencias a este concepto se debe a Georgulas (1975): "El turismo como industria ocurre en áreas de destino con diferentes características naturales o creadas que atraen visitantes de otros lugares (turistas) para una variedad de actividades" como en [6]. La referencia [7] es más explícita cuando reza: "La unidad geográfica visitada puede ser un centro auto contenido, una aldea, un pueblo o ciudad, un distrito o una región, una isla, un país o continente. Esta unidad geográfica puede ser descrita como un destino turístico". El destino debe poseer un conjunto de atracciones que justifiquen la visita y una infraestructura que la hagan posible.

A primera vista, el alcance geográfico del destino turístico es tan amplio y flexible que pareciera que el concepto fuera inaplicable. En la práctica, el destino turístico es un área geográfica, de cualquier tamaño, que ha sido posicionada o reconocida por los clientes en los mercados relevantes. En el caso venezolano tenemos ejemplos de diferentes escalas geográficas, como Choroní (un pueblo), Margarita (una isla), La Gran Sabana (una zona), Mérida (un estado), Los Llanos (una región). Todos ellos están posicionados, son reconocidos y mercadeados como destinos turísticos en el mercado nacional y algunos en el mercado internacional.

Como se ha visto, el mercado turístico se divide en segmentos que responden a las características e intereses de los viajeros. Entre los citados con mayor frecuencia se encuentran: sol y playa, naturaleza, cultural, deportivo, industrial y negocios. Estos segmentos se pueden dividir y subdividir, en tanto se pueda identificar una demanda significativa. Deportes, por ejemplo, se suele dividir en acuáticos, de montaña, etc. Dentro de los acuáticos encontramos, boating, surfing, windsurf, que son deportes específicos y pueden atraer una demanda significativa hacia determinados destinos. Además, los segmentos se pueden combinar o complementar. Los destinos pueden ofrecer productos turísticos que atiendan a los diferentes segmentos de demanda, definidos de manera amplia o

restringida. Bajo esta óptica el producto turístico es el conjunto de actividades que se ofrece para satisfacer la demanda del segmento considerado, asociado a un destino o un conjunto de ellos.

A menudo, el producto toma el nombre del segmento que atiende, por ejemplo sol y playa o naturaleza. El producto consiste en un conjunto de actividades, o más precisamente, de oportunidades para que el turista las realice. Entre ellas: efectuar visitas, asistir a espectáculos, pernoctar o disfrutar de comidas. Se puede ofrecer un producto estructurado o no estructurado. El primero suele ser un paquete que comprende actividades previamente definidas, vendidas como un conjunto indivisible: transporte, alojamiento, entretenimiento, alimentación y visitas. El producto no estructurado consiste esencialmente en las mismas actividades, pero ofrecidas por separado, de manera que el turista arme su propio conjunto, por adelantado, como suelen hacer los turistas independientes, o sobre la marcha, como hacen los llamados "mochileros".

Los mercados emisores se clasifican en primer término en nacionales e internacionales. El mercado nacional de cada país se divide en regiones emisoras. Generalmente la ciudad capital constituye una región emisora fundamental. El mercado internacional se divide en continentes y países. Dentro de los países, las grandes zonas metropolitanas concentran una elevada proporción de la emisión de turistas.

La demanda presenta, como se señala, un carácter estacional que se vincula con destinos y productos. Por ejemplo, los mercados emisores del norte de Europa demandan los productos de sol y playa de los destinos del Caribe durante los meses de invierno boreal o nortño.

##### *A. La experiencia turística*

La experiencia del turista comienza con la decisión de viajar y comprende todas las etapas del viaje y la estadía. El [4] ha propuesto un concepto del producto turístico basado en la experiencia del turista que se ilustra en la Fig. 1 de la referencia [7]. La experiencia del turista se desarrolla, antes, durante y después del viaje. Antes del viaje se realiza la recepción pasiva y la búsqueda activa de información acerca de posibles destinos, se toma la decisión de viajar y se hace la selección del destino y la modalidad, independiente o en paquete. Desde el punto de vista del acompañamiento, el viaje puede ser individual, familiar o grupal. Puede estar vinculado a clubes, a asociaciones o grupos informales.

Sigue la obtención de visas en consulados o embajadas, la compra de los paquetes, si fuese el caso, y de los boletos aéreos; se realizan las reservaciones del hotel y de otros servicios, como alquiler de auto sin chofer. Todo ello a través de agencias de viaje o de Internet. El equipamiento para el viaje comprende ropa, maletas, película fotográfica, guías y otros productos para viajeros. También medicamentos y alimentos especiales, si se requieren. Sigue la preparación del viaje, embalar maletas, el traslado al aeropuerto y la salida. Sin embargo, las actividades previas suelen ser percibidas como un preámbulo necesario pero separado de la verdadera experiencia turística, que comienza con la llegada al país de destino.

El paso por los aeropuertos, emigración, aduanas, transporte aéreo, terrestre y marítimo, forman parte de la experiencia turística y su calidad debe ser aceptable. El agente receptor que actúa por cuenta del tour operador, juega un papel importante en el momento de la llegada.

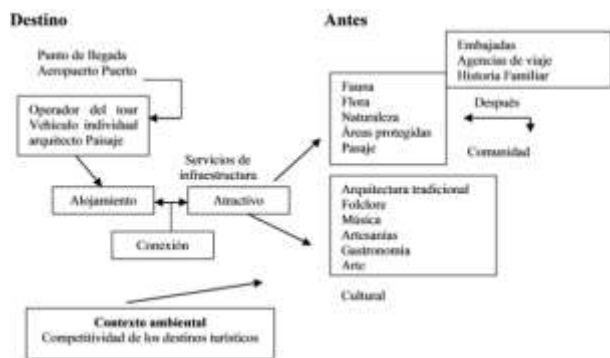


Fig. 1 [4]. Concepto de experiencia turística del viajero.

Una porción fundamental de la experiencia ocurre durante la visita a los destinos. Se centra en el alojamiento, los atractivos y la conexión entre ambos a través del transporte y las giras organizadas. Las atracciones naturales y culturales juegan un papel central, puesto que suelen ser el motivo principal del viaje: paisaje, playas, ríos, lagos, montañas, fauna, flora, monumentos, arquitectura tradicional, folclore, música, artesanías, gastronomía, obras de arte, están entre la posible dotación de atracciones del destino. También las atracciones creadas; por ejemplo parques temáticos, museos turísticos, como el de figuras de cera de Madame Tussaud, playas artificiales, instalaciones deportivas de todo tipo, piscinas, teleféricos y centros comerciales. La interacción del turista con las atracciones se realiza mediante actividades que pueden ser asumidas de forma pasiva, como en una gira guiada, o activa, como en la práctica de deportes. La experiencia turística ocurre en un contexto ambiental que comprende el paisaje natural y creado, y la comunidad.

Después del viaje la experiencia continúa con el revelado de fotos y su disfrute, y con la proyección de cintas de video con familiares y amigos. Además, hay que considerar las relaciones que pueden mantener los turistas con personas y organizaciones contactadas durante el viaje. Al final, el turista evalúa globalmente la experiencia y la califica de satisfactoria o insatisfactoria.

#### A. Modelo del sistema turístico basado en la experiencia del viajero

Se puede concebir el sistema turístico en función de la experiencia del viajero. El modelo de experiencia turística referido propone una forma de estructurar dicho sistema que está centrada en las actividades turísticas, las cuales definen los productos mercados existentes en un destino como en [8, Fig. 2]. El sistema turístico ofrece, a través de sus servicios característicos, oportunidades para realizar actividades, las cuales pueden ser seleccionadas y experimentadas por los turistas según sus preferencias. La segmentación de la actividad turística por productos y mercados emisores permite ofrecer actividades adecuadas a las expectativas del turista. Sin embargo, algunas actividades, como pasar inmigración y aduanas, son impuestas por los gobiernos al margen de las preferencias de los viajeros.

La actividad de los turistas se puede realizar también en ausencia de servicios específicamente turísticos, haciendo uso de los servicios de alimentación, transporte, comercio y entretenimiento ofrecidos a la población local. Si éstos son utilizados por los turistas de manera significativa se los considera conexos, en la terminología de las Cuentas Satélite de Turismo.

El alojamiento se puede efectuar en casas particulares, de familiares o amigos. Cuando se trata de una actividad turística no planificada por el receptor, el viajero asume los riesgos. Este es el

caso de los viajeros pioneros que visitan destinos intactos desde el punto de vista turístico. La actividad de los llamados “mochileros” responde en parte a este modelo, a pesar de que suelen hacer uso de algunos servicios específicamente turísticos, sobre todo los de transporte internacional.

En contraste, la actividad turística organizada hace uso de servicios característicos, establecidos específicamente para atender a los turistas, como son los servicios de transporte, alojamiento, comida, comercio y entretenimiento. Los paquetes “todo incluido” hacen uso de servicios turísticos exclusivamente. Los turistas independientes utilizan servicios turísticos característicos, por ejemplo de transporte internacional y alojamiento, conexos y no turísticos, de alimentación, comercio y entretenimiento. La combinación de servicios característicos, conexos y no turísticos es variable, según el desarrollo de los destinos y los productos, y conforme los mercados emisores que atienden.

Las actividades de los turistas tienen como fin el disfrute de las atracciones, existentes o creadas. Entre ellas, las visitas a sitios arqueológicos o parques naturales, las zonas de interés de las ciudades, la práctica de deportes o la asistencia a espectáculos. Las atracciones existentes, naturales o culturales, deben ser puestas en valor para permitir la actividad turística. La puesta en valor incluye en primer lugar, la protección y defensa de los atractivos, así como de instalaciones para facilitar y controlar la visita, como estacionamientos, casetas para el expendio de boletos, caminerías, sanitarios y servicios de emergencia; también incluye las rutas de visita, los guiones a ser recitados por los guías, la señalización y los textos interpretativos desplegados en letreros.

Las actividades se realizan en el ambiente que les sirve de contexto. Éste puede estar conservado o deteriorado y contaminado, lo cual incidirá en la calidad de la experiencia turística. Los servicios turísticos crean las oportunidades para que se desarrollen las actividades de los turistas. Una gira organizada permite que los turistas que la adquieren visiten determinados sitios de interés. El servicio de restaurante permite que los turistas realicen la actividad de almorzar o cenar. Los servicios son llevados a cabo por el personal correspondiente y requieren de infraestructura, capacitación y promoción.

Existe una correspondencia entre la actividad del turista, por ejemplo alojarse, el servicio que permite la actividad, en este caso el de hotelería; y la infraestructura en la cual se ofrece el servicio, la instalación hotelera. Como se ha señalado, muchas actividades se pueden desarrollar de manera independiente, sin el apoyo de servicios turísticos o no turísticos. El desplazamiento terrestre se puede realizar a pie, en vehículo propio, en autostop, en autobuses o trenes de líneas regulares, o en autobuses específicamente turísticos. La identificación de actividades, servicios e infraestructura puede resultar repetitiva. Por ello, es preferible mencionar únicamente el servicio, como es común, dando la actividad y la infraestructura por sobreentendidas, a menos que existan diferencias dignas de destacar. En algunos casos como los muelles de cruceros, miradores o marinas, se suele hacer referencia a la infraestructura turística más que al servicio prestado.

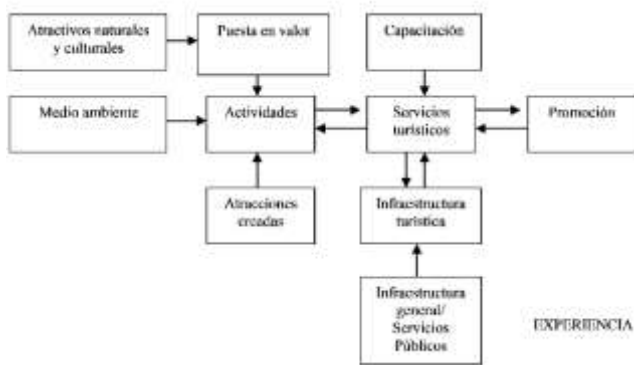


Fig. 2 [8] Modelo de análisis de la experiencia del turista. Destino (D); Producto (P); Mercado Emisor (M).

#### IV. MARCO METODOLÓGICO

Para desarrollar el estudio el investigador utilizó un enfoque etnográfico, analizando el contexto, las respuestas de los informantes a las entrevistas y las situaciones presentadas en relación con la gerencia estratégica del turismo en el marco del turismo sustentable.

##### A. Diseño de la Investigación

La investigación cumplió cuatro (4) fases, a saber:

Fase I: Diagnóstica: Se realizó una investigación de campo con el propósito de conocer la realidad, identificando las necesidades y condiciones del caso particular del complejo turístico donde se interpretó la realidad administrativa y el carácter de sustentabilidad que pueda tener el turismo, a través de la aplicación de entrevistas a profundidad y observación participante.

Fase II: Organización de los datos e interpretación de la información: La recolección, organización, codificación, categorización e interpretación de la información, permitió que el investigador participara activamente en el campo donde se desarrolló la investigación y se relacionara lo expresado por sus actores con el contexto donde sucedieron los hechos, precisando fortalezas y debilidades desde una perspectiva holística.

Fase III: Generación de elementos teóricos: De acuerdo a la información obtenida de los actores e informantes claves y del investigador, emergieron elementos teóricos relevantes en la triangulación de los resultados.

Fase IV: Aportes del Modelo Teórico: El investigador generó en función de su experiencia, observaciones y hallazgos encontrados en la investigación un modelo teórico socio-ambiental para el escenario en estudio.

##### 1) Sujetos en Estudio: Sujetos de investigación

La muestra intencional que se tomó para esta investigación fue de once sujetos (6 informantes claves y 5 actores sociales), con criterios definidos. Estuvo constituida por gerentes del Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, alcaldes de los municipios y miembros de la comunidad, los cuales fueron escogidos de acuerdo a criterios establecidos por el investigador Tabla 1. Sosa (2014)

TABLA I  
MUESTRA DE INFORMANTES CLAVES Y ACTORES SOCIALES

	Nº (I)	Profesión	Ocupación en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo y en las comunidades adyacentes.
Informantes Claves	01	Ingeniero	Gerente de Infraestructura.
	02	Ingeniero	Gerente de Gestión Ambiental del Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo.
	03	Licenciado	Alcalde del Municipio Uribante.
	04	Ingeniero	Alcalde del Municipio Libertador.
	05	Licenciado	Alcalde del Municipio Padre Noguera.
	06	Ingeniero	Superintendente del Parque Nacional Tapo-Caparo.
Actores Comunidad	07	Profesor	Miembro de la Comunidad de Siberia.
	08	T.S.U.	Miembro del Consejo Comunal de Pregonero.
	09	Profesor	Miembro del Consejo Comunal de Pregonero.
	10	Funcionario	Miembro de la Comunidad de Pregonero.
	11	Comerciante	Miembro de la Comunidad de Santa María de Caparo.

Los criterios que se tomaron en cuenta para la selección de la muestra intencional fueron: a) *Informantes Claves 1*: Profesionales, ocupar cargos directivos y gerenciales en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo (CHUC), con experiencia mínima de 10 años, edades mayores a 40 años y de cualquier género; b) *Informantes claves 2*: ocupar cargos elegidos por el pueblo (Alcaldes), ser profesionales y/o desempeñar actividades comerciales (habitantes de la comunidad), de cualquier género, edades a partir de 25 años y mínimo 1 año de experiencia en el cargo; c) *Actores sociales*: vivir en las comunidades adyacentes al CHUC (Pregonero, Siberia, Santa María de Caparo), cualquier género y con disposición para aportar información.

1) *El Escenario en Estudio*: El escenario de los Informantes Claves (Gerentes) fue el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo/CHUC donde se ubican las obras hidráulicas y campamentos, en los Municipios: Uribante, Libertador, Padre Noguera y Santa María de Caparo. Asimismo, el contexto de los miembros de la comunidad estuvo conformado por las poblaciones adyacentes al CHUC de Pregonero y alcaldías de los Municipios Uribante, Libertador, Padre Noguera, donde cumplen funciones como Alcaldes.

#### V. MODELO SOCIO-AMBIENTAL PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TURISMO SUSTENTABLE EN URIBANTE-CAPARO

En esta sección se presentan los hallazgos encontrados en el diagnóstico de necesidades que se realizó en la investigación, y a partir de ellos emergieron elementos teóricos que sustentan el Modelo Teórico Socio-Ambiental para la Gestión Estratégica del Turismo Sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo de los Estados Táchira, Mérida Venezuela.

##### A. Resumen de los Hallazgos de la Investigación

En el diagnóstico realizado emergieron resultados, los cuales se condensaron en fortalezas y debilidades. Entre las fortalezas manifestadas por los actores se encuentran las bellezas naturales de la región con potencial turístico para los visitantes como flora, fauna, biodiversidad de especies en los ecosistemas y la excepcional belleza de sus paisajes naturales, el clima, sus paisajes de montaña, valles, lagunas, cascadas, cuevas, recursos culturales, tradiciones, aldeas; entre otras, que se desconocen -o se encuentran en sitios que tienen limitaciones de accesibilidad- y carecen de infraestructura necesaria para el turismo; pero que pueden ser desarrolladas bajo un turismo

sustentable (de naturaleza), pues constituyen uno de los patrimonios importantes de la zona.

Estos espacios presentan condiciones y potencialidades favorables, por su posición geográfica y características naturales están incluidas en parques nacionales que permiten un turismo pasivo o de contemplación, conformados por algunos ejes o corredores viales, principalmente en el área de montaña y piedemonte andino al turismo puntual, que a su vez están constituidos por la presencia de atractivos, como los poblados turísticos, actividades religiosas, culturales, comerciales y el apreciable potencial asociado al Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo.

Las manifestaciones culturales con arraigo ancestral, hacen de estos lugares un atractivo para los visitantes. Estas expresiones culturales y folklóricas se exhiben por la contemplación y participación en conocer sus ruinas y lugares arqueológicos, museos, tradiciones religiosas y creencias populares, feria de mercados, música típica del área, artesanías y artes, comidas y bebidas, su arquitectura popular espontánea y fiestas patronales entre otras.

Además, el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, en su etapa de construcción de represas y operación creó lagos artificiales e infraestructuras que enriquecen y embellecen el paisaje, lo cual permite el desarrollo de actividades recreacionales, como punto de atracción que genera una corriente turística hacia su localización. Los embalses del mencionado complejo tienen fines de producción de energía eléctrica, pero a la vez posee potencialidades para diversificar las actividades turísticas, en deportes náuticos, pesca deportiva, buceo, remo, entre otros; así como también el aprovechamiento de los campamentos, los cuales cuentan con instalaciones para servicios turísticos y hoteleros, constituyéndose en un factor de gran importancia.

Las debilidades exteriorizadas por los informantes, en cuanto a la necesidad de un proceso educativo turístico ambiental regional, se manifiestan en la ausencia en la región de un proceso educativo que les permita lograr aprendizajes y valores socio-ambientales adecuados para su desarrollo. Estas comunidades están en disposición a participar en los procesos de enseñanza aprendizaje para dar un buen servicio de calidad al turista, al poder contar con las herramientas y conocimientos que se carecen actualmente por falta de instituciones educativas que puedan atender estas necesidades.

Para fortalecer esta necesidad, primeramente, se debe formar, o especializar a nivel básico, medio y superior a la comunidad, a los funcionarios públicos y privados, al personal y empresarios que se desempeñan en el turismo local. De esta manera se puede lograr la incorporación y motivación de grupos de personas interesadas en formarse para la consolidación de un turismo con características socio-ambientales; segundo, se debe tomar en cuenta lo que piensan y sienten las comunidades con relación al ambiente, así como los diversos cambios de actitudes pro ambientales, las percepciones, opiniones o conceptos sobre los aspectos relacionados con las formas o modalidades de la construcción social del desarrollo turístico sustentable.

### A. El Modelo Socio-Ambiental

1) *Aporte Teórico del Modelo:* Se puede entender el turismo sustentable como la actividad de satisfacer las necesidades actuales de manera responsable sin comprometer la capacidad de satisfacer a las generaciones venideras al considerar estrategias y mecanismos para satisfacer las necesidades de turistas, comunidades anfitrionas y proveedores de servicios, fortaleciendo oportunidades para el futuro con un manejo integral de los elementos económicos, sociales y culturales de la región, y los procesos ecológicos esenciales para la conservación del medio ambiente y su biodiversidad.

El turismo sustentable sirve para la creación de empleo, incremento de ingresos económicos, mejora en el nivel de vida de la población, intercambios culturales (en ambos sentidos) y la sensibilización de turistas y de la población local hacia el medio ambiente.

Venezuela ha dependido de sus ingresos petroleros e industrias básicas. Una de las alternativas para diversificar la economía es a través de políticas y planes de desarrollo integrales, donde el turismo sustentable juegue un papel importante para su aprovechamiento, por las bellezas escénicas de sus paisajes de sol, playa y montaña.

La gestión estratégica del turismo es considerada como la acción y efecto, por parte de la gerencia, de crear las estrategias adaptativas que requiere el negocio para sobrevivir a corto plazo y las estrategias anticipativas para ser competitivos a mediano y largo plazo, bajo una concepción de turismo sustentable. Éste permite desarrollar las distintas tipologías turísticas con base a criterios de sustentabilidad y mejorar la posición competitiva del área de estudio como destino turístico de primer orden regional y nacional, contemplando proyecciones de alcance internacional para atraer turistas.

La Gestión Estratégica es considerada como la habilidad y la responsabilidad de cada miembro de la organización de acuerdo a sus funciones y a la misión y visión de la misma. Esta decisión de gestión obedece al carácter participativo que deben tener los organismos e instancias municipales, ya que serán los propios actores o agentes sociales quienes guiados por estas líneas pueden tomar las decisiones y elaborar los planes de acción a seguir, previos diagnósticos. Por lo tanto, la Gestión Estratégica del turismo sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo debe ser cónsona desde el punto de vista socio-ambiental con las necesidades de las comunidades para un eficiente funcionamiento turístico.

El Modelo Socio-ambiental para la Gestión Estratégica del Turismo Sustentable que se presenta en esta investigación deber estar direccionado y coordinado por la Gerencia del Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo de los estados Táchira y Mérida (Venezuela), en procura de alcanzar el equilibrio entre la práctica individual, la tarea delegada y los resultados obtenidos; por ello, se concibieron los elementos teóricos que sustentan el modelo, como lo son, **Turismo Sustentable, Ecoturismo, Gestión Turística Sustentable, Cultura Turística Sustentable**, plasmados en la Fig. 3.

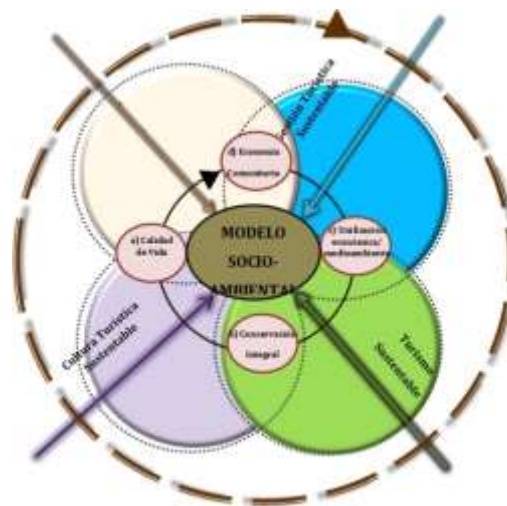


Figura 1. Modelo Teórico Socio-Ambiental para la Gestión Estratégica del Turismo Sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo de los Estados Táchira y Mérida, Venezuela.

En el Modelo Teórico Socio-Ambiental se establecen las siguientes relaciones: a) La cultura turística sustentable y el ecoturismo propician calidad de vida; b) El turismo sustentable y el desarrollo de una cultura turística garantizan la conservación integral de los recursos naturales; c) El turismo sustentable y la gestión turística sustentable facilitan la unificación economía- medioambiente y; d) La relación gestión turística sustentable y el ecoturismo proyectan una economía comunitaria exitosa.

1) Aporte Práctico del Modelo: En tiempos remotos la sustentabilidad estaba lejos de ser una prioridad en el sistema turístico. Este concepto ha sido recientemente incorporado a la investigación y a la práctica turística. En [9], confirma el cambio de actitud hacia la sustentabilidad. En [10] diserta afirmando que “los orígenes de la sustentabilidad, a diferencia del desarrollo sustentable, promueven la conservación y pueden ser atribuidos a los movimientos de conservación de mitad del siglo XIX”.

La sustentabilidad es un principio organizador de la sociedad porque implica que los procesos económico-productivos, que dependen de los recursos naturales, puedan mantenerse en el tiempo sin colapsar o experimentar un rápido deterioro. Por tanto, consiste en una visión de futuro que exige prevenir las consecuencias de las decisiones del presente. Así mismo, involucra pensar en los impactos de los procesos productivos y de los estilos de vida adoptados, o a adoptar, a mediano y largo plazo, y busca el bienestar humano y mejorar la calidad de vida del individuo, sin destruir la base biofísica y los sistemas vitales de los que dependen las sociedades.

La sustentabilidad, por ende, se incorpora de forma expresa en la actual estrategia del turismo sustentable. En relación con el caso del Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, donde espera lograr que el turismo sea el más competitivo y sustentable, aportando el máximo bienestar social, haciéndolo más competitivo y líder en el área turística de la región andina venezolana. Por ello, la gestión estratégica del turismo sustentable es la política de protección del medio ambiente donde los agentes turísticos, tanto públicos y privados, a través del proceso de construcción social del turismo se apropien del modelo propuesto y lo prioricen como uno de los ejes claves para el desarrollo turístico y ambiental del área estudiada.

El eje sustentabilidad del turismo representa la apuesta por una nueva cultura fundamentada principalmente en la calidad frente a la cantidad como dice [11] y ha supuesto la definición de un objetivo y sus correspondientes estrategias en el plan de turismo, así como programas y planes de acción específicos, diseñado como una palanca que haga realidad el desarrollo del turismo en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo de los estados Táchira y Mérida, Venezuela.

## VI. CONCLUSIONES

En esta investigación se llegaron a conclusiones relevantes, apoyadas en la información aportada por los sujetos de estudio:

1. Las enormes potencialidades naturales, sociales y culturales, encontradas en los municipios Uribante, Libertador, Padre Noguera ubicadas en el extenso Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo son: a) **Capital hídrico** (cascadas, lagunas, quebradas); b) **Flora y fauna** típica de la región (oso frontino, venado caramerudo, gallito de la roca); c) Cadenas montañosas, paisajes y bellezas escénicas naturales (cascadas, cuevas, parques, balnearios, bosques, granjas agroproductivas); d) **Capital humano** existente en las comunidades, dedicado al desarrollo sociocultural de la región, ofreciendo con sus tradiciones y costumbres, gentilicio, amabilidad y cordialidad, un atractivo turístico y; e) **Las manifestaciones culturales**, siendo las más significativas: tejido artesanal de alpargatas, sombreros y esterillas, la molida de caña con bueyes, elaboración de alfondoque,

la fiesta del patrono “San Antonio de Pregonero”, la virgen del Carmen de la “Caña Brava”, las peregrinaciones con la virgen del Carmen de la Roca, patrona de los choferes, caminatas nocturnas, la paradura del niño, comparsas y desfile de carnaval, los toros coleados, la quema de la culebra, elaboración de queso ahumado, dulces artesanales y aguardiente, juegos tradicionales y la tradicional música campesina propia de la región.

2. Entre las actividades socioambientales que ha desarrollado la Gerencia del Complejo Uribante-Caparo y las Alcaldías de los municipios en estudio se encuentran: financiamiento y asesoría técnica para la ejecución de proyectos; promueven reuniones, talleres de trabajo y de capacitación para los Consejos Comunales; y se estimula la participación en ofertas turísticas relacionadas con bebidas, comidas, artesanías y atenciones en posadas. Sin embargo, se observa que la Gerencia del CHUC le da poca importancia a la conservación de los recursos naturales y al impacto ambiental negativo que se está generando en las áreas de Páramo, lo cual se evidencia por la falta de apoyo. De otra parte, las Alcaldías promueven actividades para proyectar sus municipios, tales como rehabilitación de sitios turísticos (La Trampa), vialidad, proyectos de rutas navegables y cría de peces (Cachama).

3. El turismo sustentable es concebido por la comunidad como una actividad económica rentable, donde se aprovecha el recurso natural y las potencialidades socioambientales para generar ingresos (fincas, posadas, caminatas ecológicas guiadas, campamentos, pesca, cabalgatas, parques, agroturismo), garantizando la sustentabilidad en el tiempo y el respeto a la preservación de las potencialidades naturales. La formación de la cultura turística sustentable se desarrolla en las escuelas, liceos, consejos comunales y comunas; a través de la educación de los ciudadanos (charlas, programas de radio, brigadas agro turísticas, entre otras), desarrollando procesos de capacitación de operadores turísticos, fortalecimiento de la infraestructura y vialidad turística, con el aprovechamiento del potencial turístico y diversidad de la economía municipal. Los valores turísticos reconocidos por los actores son: preservación, servicios, sustentabilidad ecoturística, atención, convivencia y solidaridad. Asimismo, la evaluación del impacto social y económico se basa en la cultura existente para cuidar, amar y preservar; también la evaluación se hace a través de los ingresos económicos que provienen del ecoturismo desarrollado en función de planes de gestión turística sustentable.

4. Las fortalezas que emergieron del estudio fueron: existen numerosas potencialidades y bellezas naturales con potencial turístico; la población tiene tradiciones y costumbres propias de la cultura andina; el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, con su infraestructura y embalses, constituye un atractivo turístico internacional; y los recursos naturales y sociales que tiene la región de los Municipios en estudio se proyecta como un potencial para desarrollar el turismo sustentable. Las debilidades detectadas en la investigación fueron: no hay un proceso educativo, turístico y ambiental a nivel regional; escasa integración comunitaria en el proceso de desarrollo del turismo sustentable; deficiente infraestructura de acceso a sitios de gran potencialidad turística y; falta de una gestión socio-ambiental efectiva y de manejo racional de recursos naturales.

5. El Modelo Teórico Socio-Ambiental para la Gestión Estratégica del turismo se sustenta en: a) La cultura turística sustentable y el ecoturismo propician calidad de vida; b) El turismo sustentable y el desarrollo de una cultura turística sustentable garantiza la conservación integral de los recursos naturales; c) El turismo sustentable y la gestión turística sustentable facilita la unificación económica medio-ambiente; d) La relación Gestión turística sustentable y el Ecoturismo proyecta con eficiencia una economía

comunitaria. La Gestión Estratégica es considerada como la habilidad y responsabilidad que posee cada miembro de la organización de acuerdo a sus funciones y a la misión y visión de la misma. La Gestión del Turismo Sustentable en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo debe corresponder a las necesidades socio-ambientales de la comunidad.

## VII. REFERENCIAS

- [1] Fussler, C. Eco-Innovación: Integrando el Medio Ambiente en la Empresa del Futuro. Madrid Ediciones Mundi-Prensa, España, 1999.
- [2] Azuaje, E. Pensamiento Gerencial. Ediciones Urania, Caracas, Venezuela, 2005.
- [3] Morin, E. Introducción al Pensamiento Complejo. París. Editorial Gedisa. Ciencias cognitivas. Serie CLA-DE-MA, Francia, 1990.
- [4] Bacci, M y Francés, A. Plan de competitividad de Turismo del Estado Anzoátegui. Informe final mimeografiado Caracas: Consultoría IESA, Venezuela, 2001.
- [5] Firat, F. Humanistic marketing; beyond the marketing concept. En Firat, f, Dholaki, N y Bagozzi, R (Compiladores): Philosophical and radical thought in marketing. Lexington, MA: Lexington Books, 1987.
- [6] Murphy, P. Tourism: a community approach. Nueva York: Methuen, USA., 1985.
- [7] Burkart, A. y Medlik, S. Tourism, past, present and future. Oxford: Butterworth-Heinemann, USA., 1974.
- [8] Francés, A. Turismo, Competitividad y Estrategia. Caracas-Venezuela. Ediciones IESA.
- [9] Journal of Sustainable Tourism. Some Fundamental Truths About Tourism: Understanding Tourism's Social and Environmental Impacts, 1993.
- [10] EDITUR. Por y para todos... Turismo 2020. Plan del Turismo Español Horizonte 2020, Ed. Editur, Madrid, España, 2007.
- [11] Pezzey, L. Estratégias de transição para o século XXI. In: Bursztyn (Org.) Para Pensar o Desenvolvimento Sustentável. Brasiliense, São Paulo, Brasil, 2003.