



La actividad turística En el Municipio Rangel - Estado Mérida.

Innovación en el sector Alojamiento y Actividades Complementarias

RECIBIDO: 01-12-2005 · ACEPTADO: 20-01-2006

Resumen

Las empresas del sector servicios proporcionan a sus clientes servicios o productos intangibles. Encontrándose dentro de este tipo las que realizan actividades turísticas, que ofrecen a los usuarios alojamiento, transporte aéreo, excursiones, esparcimiento, información, etc. El estado Mérida, con su cordillera andina cubierta de montañas, lagunas y campos cultivados, representa un atractivo para el turista nacional e internacional. Particularmente, en el Municipio Rangel es donde se aloja el mayor número de turistas después del Municipio Libertador, aún cuando en la mayoría de los distintos alojamientos turísticos sólo se ofertan los servicios básicos, como agua caliente, restaurante, estacionamiento, televisión por cable. No ofrecen otros servicios, como excursiones a sitios turísticos y culturales, visitas a monumentos, servicio de guía para desplazarse por las montañas, etc. Tal situación, indica que en el sector alojamiento no se han adicionado nuevos productos- servicios, restándole valor y calidad a los servicios ofertados. A nivel local, se han desarrollado programas orientados a promocionar la actividad turística como una actividad alterna a la agrícola, con miras a mejorar la situación socio-económica de la región. Es prioritario acelerar el proceso de innovación en el sector alojamiento y demás actividades turísticas, pues es una estrategia que permite enfrentarse a los competidores y a permanecer en el mercado.

Palabras claves: Innovación, turismo, alojamiento, actividades complementarias, servicios.

Abstract

The Tourist Activity in the Rangel- Municipality Been Mérida. Innovation in the Sector lodging and Complementary Activities

The companies of the sector services provide to their clients intangible services or products. Being within this type those that they make tourist activities, that offer to the users lodging, aerial transport, excursions, relaxation, information, etc. The Mérida state, with its Andean mountain range covered with mountains, cultivated lagoons and fields, represents an attractiveness for the national and international tourist. Particularly, in the Rangel Municipality it is where the greater number of tourists lodges after the Liberating Municipality, even though in most of the different tourist lodgings only supply the basic services, like hot water, restaurant, parking, television by cable. They do not offer other services, like excursions to tourist and cultural sites, visits to monuments, service of guide to move by mountains, etc. Such situation, indicates that in the sector lodging new products have not been added services, reducing to him value and quality to the supplied services. At local level, oriented programs have been developed to promote the tourist activity like an alternating activity to the agriculturist, with a view to improving the socioeconomic situation of the region. He is high-priority to accelerate the process of innovation in the sector lodging and other tourist activities, because it is a strategy that allows to face the competitors and to remain in the market.

Key words: Innovation, tourism, lodging, complementary activities, services.

Introducción

En el sector terciario de la economía encontramos las empresas que se dedican a la prestación de servicios. Entre estas empresas se ubican las del sector turismo, ofreciéndole a los usuarios diferentes beneficios tangibles e intangibles, como transporte, recreación, traslados, esparcimiento, espectáculos, excursiones, etc.

Con el transcurrir del tiempo, el turismo se ha convertido en una necesidad y es un placer accesible a mayor número de personas y estratos sociales, lo cual contribuye significativamente con la riqueza de las naciones y con el desarrollo integral y sostenible.

A pesar de que la actividad económica venezolana todavía se sustenta en la explotación petrolera, el turismo cada día toma mayor fuerza. Tanto así, que la distribución de la población en las actividades económicas laborales se concentra en el sector terciario, representando el 61% de la población ocupada (Gobierno en Línea, 2005).

Las actividades turísticas relacionadas con el disfrute de la diversidad ambiental de nuestro territorio se han incrementado. El turismo de aventura y científico ha encontrado el campo propicio para su desarrollo en los caudalosos ríos e inmensas sabanas llaneras, así como en las cuevas y en los fondos coralinos de las islas.

El estado Mérida, también es una de las predilecciones de los turistas, tanto nacionales como internacionales. Quienes se concentran, en su mayoría, en los servicios ofertados a lo largo de los ejes viales principales de la Cordillera Andina de Mérida, como Apartaderos, San Rafael de Mucuchíes, Mucuchíes, Mucurubá, Cacute, Escaguey, entre otros, poblaciones pertenecientes al Municipio Rangel del estado Mérida.

En esta Región se dispone de servicios de alojamiento en posadas, hoteles, hospedajes turísticos, y en muchos en casas de familia, los cuales presentan características atractivas, amplios corredores, techos de teja, ventanales. Además, se

puede disfrutar de los campos cultivados, montañas, lagunas, ventas de artesanía, entre otros.

Ante esta demanda de servicios turísticos en el Municipio Rangel, es conveniente la introducción de nuevos productos- servicios o la modificación de los existentes, tanto a nivel de alojamiento como de las demás actividades complementarias (transporte, comunicaciones, guía de turismo, etc.). Pues, éstos son elementos importantes para el visitante porque le permite sentirse a gusto, y satisfacer sus necesidades de esparcimiento y ocio.

Por tal razón, este trabajo tiene por objetivo identificar la actividad turística en el Municipio Rangel del estado Mérida, con énfasis en las innovaciones en el sector alojamiento y demás actividades complementarias, a partir de investigación documental y de información proporcionada por habitantes de este Municipio, a través de entrevistas informales.

La innovación se refiere al conjunto de productos turísticos que se ofertan en algún sector a la par con los requerimientos de la demanda. La misma es parte de la calidad de los productos o servicios y puede ser una estrategia útil para competir.

2. Identificación de las actividades de producción, asociadas con los sectores primario, secundario y terciario (servicios: turismo).

El proceso de transformación de un bien, en productos o servicios aptos para satisfacer ciertas necesidades, se conoce como producción. La producción no está únicamente asociada con la fabricación de bienes materiales sino con varias actividades más, como la prestación de servicios.

La función de producción es claramente identificable dentro de los sectores primario y secundario de la economía, porque es fácil reconocer el insumo, el producto y el proceso de transformación. Dentro de estos sectores incluimos las empresas extractivas y las manufactureras.

En cambio, la función de producción no se identifica fácilmente en el sector terciario, debido a que el mismo se refiere a la producción de servicios. En épocas pasadas, esta actividad era poco demandada, pues los servicios no se consideraban bienes económicos. Desde los años 80, la demanda de servicios se ha incrementado aceleradamente, de tal modo que se ha establecido un paralelismo cada vez mayor entre la producción de artículos y la producción de servicios.

2.1. Empresas de Servicios

“Las compañías del sector servicios proporcionan a sus clientes servicios o productos intangibles, como asesoría legal o auditorías” (Horngren, *et al*, 2002, p. 35). Entre estas empresas o compañías se encuentran las que se dedican a la actividad turística, a través de las cuales el usuario disfruta de diferentes beneficios tangibles e intangibles, como alojamiento, recreación, traslados por transporte aéreo o terrestre, compras, desayunos, espectáculos, transporte colectivo, información, entre otros.

Por tanto, una de las actividades económicas del sector servicios es el turismo. Las actividades turísticas provocan la circulación del dinero a cambio del uso de nuestros recursos naturales, nuestra tradición histórica y la prestación de servicios. El turismo es consecuencia del traslado de las personas de un lugar a otro, lo cual ha originado un conjunto de relaciones y fenómenos que surgen de los viajes y permanencias temporales de las personas en un lugar.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), citada por Francés (2003, p. 16), define turismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”. Francés (2003), también sostiene que esta definición es amplia y excluye dos tipos de viajeros: quienes viajan para residenciarse en otro lugar y quienes lo hacen para realizar actividades remuneradas por un empleador del sitio visitado.

Para desarrollar el turismo se requiere de:

- Un medio geográfico, que ofrezca posibilidades de recreación y contemplación, capaces de satisfacer la curiosidad humana.

- Recursos humanos capacitados para atender a los visitantes en sus necesidades de servicios, compra de productos, souvenirs, y en su búsqueda de conocimientos, descanso y recreación.

- Transporte, medio importante para las personas con fines turísticos, el cual debe disponer de una estructura vial y unos precios acordes a la localización de nuestras áreas de desarrollo turístico.

- Patrimonio cultural, recurso turístico de gran valor, por cuanto permite la diferenciación regional.

Históricamente, quienes practicaban el turismo eran personas con suficiente dinero, es decir, de la clase social constituida por los grupos o estratos de gran poder económico. Muchas de estas personas, además de disfrutar del placer de estos viajes, buscaban distinguirse como persona importante.

Con el pasar del tiempo esta actividad se ha convertido en una necesidad y un placer accesible a mayor número de personas y estratos sociales con derecho a participar en la recreación y el descanso; así como en una fuente de beneficios económicos, sociales y culturales, contribuyendo significativamente a la economía de las naciones y a su desarrollo integral y sostenible.

Muchos factores han influido en el desarrollo del turismo, tales como el mejoramiento salarial del público en general, el crecimiento del nivel cultural de las masas, el acercamiento de los pueblos mediante el transporte moderno, las facilidades de financiamiento de los viajes, el crecimiento urbano que obliga a sus habitantes a buscar descanso y sosiego en algún lugar, y las condiciones naturales presentes en los sitios turísticos y las creadas por el hombre.

3. Planes turísticos a nivel nacional, regional y local

Los planes de desarrollo turístico nacional, regional y local deben ser planificados y coordinados para explotar al máximo ese potencial e impulsar su crecimiento como la industria que ocupa el segundo lugar en este país, después del petróleo.

Para Araque (2005), uno de los programas del Ministerio de Turismo es el Plan Nacional de Turismo, cuyo propósito es desarrollar el turismo desde el punto de vista regional. Los municipios serán los encargados de motorizar su promoción, y además la integración de las comunidades a los fines de impulsar la misma en cada sector. De esta manera, se espera un impacto positivo del turismo tanto social como económico.

Otro de los planes del Ministerio de Turismo es la promoción de una tarjeta inteligente para impulsar el turismo por el territorio nacional con el apoyo del sector privado, que podrá ser usada como las tarjetas de débito comunes en todos los sitios turísticos, posadas, hoteles, restaurantes, líneas aéreas y transporte terrestre.

Francés (2003) señala que, aparte de los programas mencionados, el Estado debe procurar mejorar el factor atracción (...) con la incorporación de nuevas atracciones, existentes o creadas, para añadirlas a la oferta turística. El elemento experiencia es otro de los aspectos que debe mejorarse, porque éste refleja la calidad de los servicios, no sólo turísticos sino también los de inmigración y aduana, y los servicios públicos. Igualmente, deben mejorarse los relacionados con la delincuencia, el abuso al turista y el clima político.

4. Turismo en Venezuela

La economía venezolana, hasta 1920, aproximadamente, dependía de la agricultura y de la ganadería. Constituían prácticamente las únicas actividades productivas. “Los ingresos se originaban fundamentalmente de la exportación del café, cacao, reses y cueros” (Milá de la R. 1998, p. 25).

A comienzos del siglo XX se inicia la etapa petrolera, época del descubrimiento y explotación del petróleo, efecto sentido rápidamente en todos los sectores económicos. Comienza la transformación de la economía venezolana al desplazar progresivamente las exportaciones agropecuarias. La aparición del ferrocarril, en este siglo, constituye la principal oportunidad para comenzar a desarrollar el turismo de manera masiva.

Aún cuando la actividad económica venezolana todavía se sustenta en la explotación petrolera, la actividad turística cada día toma mayor relevancia. Tanto así, que la distribución de la población en las actividades económicas laborales se concentra en el sector terciario, representando el 61% de la población ocupada (Gobierno en Línea, 2005).

“En cambio, sólo el 23% se desempeña en las actividades secundarias, 14% en industrias manufactureras; 1% en electricidad, gas y agua; 8% en la construcción. A la vez, que el sector primario ocupa apenas el 16% de la población trabajadora: el 15% en actividades agrícolas y el 1% en hidrocarburos, minas y canteras” (Gobierno en Línea, 2005).

Venezuela, como destino turístico, ofrece múltiples posibilidades para satisfacer al más curioso de los turistas. Playas, montañas, llanos, desiertos y selvas entre otras. Además, cuenta con un gran acervo cultural, como monumentos y manifestaciones históricas, así como actividades relacionadas con el sentir popular, temporal o estacional.

Las actividades turísticas relacionadas con el disfrute de la diversidad ambiental de nuestro territorio se han incrementado. El turismo de aventura y científico se ha desarrollado ampliamente porque ha encontrado lugares propicios para su práctica como las selvas de la Orinoquia, los caudalosos ríos e inmensas sabanas llaneras, las grandes extensiones de Parques Nacionales, cuevas y fondos coralinos de las islas.

De tal manera que, Venezuela tiene ventajas comparativas como destino turístico, pues éstas (...) “incluyen el clima, el paisaje, la flora, la fauna, la herencia cultural. Mientras que sus ventajas competitivas consisten en la infraestructura (hoteles y redes de transporte), la gerencia y las capacidades de los trabajadores, y las políticas gubernamentales. Los recursos turísticos, no tienen que experimentar agotamiento como resultado de su explotación, por lo cual su competitividad tiene un carácter diferente de la de otros recursos y productos” (Francés, 2003, p. 44).

A pesar que Venezuela en los últimos años ha estado inmersa en problemas de tensión social y política, ello no ha afectado directamente la actividad turística.

De acuerdo a la información suministrada por Reporte Económico, Febrero 2002, (Documento en Línea, 2005), cada día el ingreso de turistas al país es mayor. Para el año 2001, las llegadas de turistas al país totalizaron 493.870, en comparación con 456.204 en 2000 (+5%). Muy importante fue el incremento en el número de pasajeros de cruceros, el cual subió en 48,2% con 199.817 llegadas en este mismo año. Caracas y la Isla de Margarita fueron los destinos más solicitados, con 93.876 llegadas. Otros estados que aumentaron significativamente sus llegadas fueron Falcón (+ 103%), Mérida (+83%, Sucre (+42%) y Bolívar (+39%).

Por otra parte, el Ministerio de Finanzas en su Boletín N° 81/2004, informó que los resultados de la Encuesta de Turismo Receptivo del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) correspondiente al tercer trimestre de 2004, indican que la mayor cantidad de viajeros eran procedentes de Estados Unidos, lo cual representó un incremento de 8,82% (33.655 personas) con respecto al mismo lapso de 2003. Los turistas Colombianos se situaron en segundo lugar, aunque el número de visitantes disminuyó en 24,15%. Los visitantes llegados de España registraron un aumento de 103,64% (12.129 visitantes), en tanto que el número de viajeros de Italia se elevó en 128,09% (7.885 visitantes).

Según esta encuesta, Caracas continuó siendo el destino preferido por la mayoría de los turistas internacionales no residentes en el país, con un total de 63.663 visitantes, cifra que representa un aumento de 1,36% con respecto al tercer trimestre del año anterior. Le siguen Nueva Esparta, con 10.924 personas y un incremento de 83,41%; y Aragua, con 6.521 visitantes y un crecimiento de 69,73%.

5. La Región Andina Merideña como destino turístico

El estado Mérida se encuentra ubicado en el principio de la Cordillera de Los Andes. Es uno de los estados pioneros que ha impulsado el turismo desde sus comienzos. “En 1990 se creó la Corporación Merideña de Turismo CORMETUR, como un esfuerzo del gobierno nacional para descentralizar la administración del turismo y que cada región se encargara de desarrollar su propio potencial en beneficio de su desarrollo económico-social” (Colmenares, 1995, p. 47).

En la búsqueda de estrategias para mejorar la actividad turística a nivel nacional y regional, se pudo conocer en entrevista realizada al Gobernador del estado Mérida, la suscripción de un acuerdo de intercambio institucional entre los gobernadores del estado Anzoátegui y de este Estado, enmarcado dentro del programa de flexibilización de permisos a viajeros organizados provenientes de los países de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), con la finalidad de aprovechar las potencialidades de dos estados turísticos por excelencia y reactivar el movimiento de visitantes nacionales e internacionales (Castillo, 2005).

Asimismo, resaltó el Gobernador del estado Mérida que, debido a la cantidad de turistas que llegan a este estado desde distintos lugares, alrededor de 400 mil turistas nacionales, durante las temporadas altas, sin contar los turistas internacionales, fue necesario elevar su capacidad de hospedaje a 200 mil camas y una red de posadas ubicadas en localidades claves como, Mucuchíes y Santo Domingo.

Lo expuesto previamente, es señal de que Mérida, y particularmente la Región Andina Merideña, es uno de los destinos preferidos por los turistas nacionales e internacionales, porque pueden disfrutar, además de las condiciones geográficas de la región, de la existencia de sitios turísticos, como el Parque Albarregas, el Mercado Principal, el Museo de Arte Colonial, el Jardín Botánico, Hacienda la Victoria; e históricos, como la Catedral, el Palacio de la Gobernación y la Capilla del Carmen. Parques y Monumentos naturales como la Laguna de Urao, el Parque Sierra de la Culata, la Meseta de la Galera, la Chorrera de Las González.

También se dispone de artesanía típica, pesca de truchas, paseos en bicicletas montaÑeras y alpinismo, rafting y vuelos en parapente. Las nevadas que se presentan en este estado en épocas de temporada alta (julio y agosto), representan un atractivo para el turista nacional porque el internacional busca otras satisfacciones.

En cuanto al desarrollo turístico de la Región Andina de Mérida, desde 1977 el Programa Andes Tropicales (PAT), con el apoyo de la fundación española CODESPA, ha emprendido acciones para promover el turismo en el seno de 5 comunidades de esta región, orientado a aprovechar las potencialidades de las áreas protegidas en los parques nacionales (Lesenfants y Molinillo, 2002).

El PAT está promocionando el Turismo Rural, como parte de las acciones y promoción de actividades alternas a la actividad agrícola. “Mediante su proyecto de ecoturismo, apoyó la creación de servicios de alojamiento comunitario (microposadas familiares), la instalación de servicios de guía y transporte a través de los parques nacionales, la capacitación de personal, el financiamiento para la compra de caballos y materiales y la instalación de varios servicios turísticos complementarios (artesanía, alimentación, etc.) También se identificaron y desarrollaron 8 rutas de excursionismo y un sendero de interpretación de la naturaleza. Todo lo referente a mapas, guías, folletos e interpretación y elementos promocionales

fue también producido en el marco de este proyecto” (Lesenfants y Molinillo, et al, 2002, p. 164).

Con este programa se busca contribuir con el desarrollo del turismo rural al servicio del mejoramiento socioeconómico local y de la protección sostenible de los recursos naturales. Además, es una contribución al programa de consolidación de los parques nacionales llevado a cabo por INPARQUES con el apoyo del Banco Mundial.

Para Díaz y Fernández (1995), las actividades del turismo rural poseen características muy particulares, todas orientadas hacia la oferta en zonas rurales de alojamiento, ocio y recreación. Son los valores autóctonos y el medio natural del lugar lo que se oferta y vende al turista, quien tiene la curiosidad de conocer el paisaje, costumbres, cultura y técnicas productivas locales.

Por tal razón, “... la oferta turística cuadra no sólo con la idea de desarrollo endógeno, sino también con la de turismo sostenible, es decir, aquel turismo que supone el equilibrio entre el sistema económico, natural y sociocultural” (Díaz y Fernández, 1995, p. 94).

“Más de un millón de turistas visitan la región de Los Andes anualmente, bajo la modalidad del turismo familiar, concentrándose en los servicios desarrollados a lo largo de los ejes viarios principales” (Lesenfants y Molinillo, 2002, p. 166): Mucuchíes, San Rafael de Mucuchíes, Apartaderos, Mucurubá, Cacute, Escaguey, entre otros.

Lesenfants y Molinillo (2002), expresan que los Andes Venezolanos tienen grandes potencialidades escénicas e imponentes parques nacionales, pero actualmente está poco preparada para el aprovechamiento de un turismo orientado hacia el descubrimiento del paisaje andino tropical, dejando de valorar estos parques como alternativa para el desarrollo microeconómico de las comunidades locales y para la diversificación de la oferta a escala regional.

Particularmente, en el Municipio Rangel se aloja el mayor número de turistas de los que visitan el estado Mérida (cuadro 1), después del Municipio Libertador, porque las poblaciones parameras poseen características especiales, rectas calles y casas con amplios corredores, ventanales y de tejas, en muchos casos remodeladas pero manteniendo su estructura tradicional; los hombres de claros rasgos indígenas y mejillas rosadas caminan, en las mañanas neblinosas, por las aceras enfundados en sus gruesas cobijas (chamarras) de lana (Pueblos del Páramo en Línea, 2005). En esta zona se puede disfrutar de los campos cultivados con papas, zanahorias, hortalizas, etc., productos que, además de ser comercializados en los mercados locales, regionales y nacionales, son

vendidos por los campesinos a orillas de la carretera. Es una localidad encantadora, repleta de tranquilidad para el visitante.

Según, la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, IUOTO (1970) citada por Ponce (1997) los alojamientos son parte importante del turismo, "... son todas las edificaciones destinadas a la prestación de un servicio turístico, es decir, donde se ofrece a cambio de una contraprestación en dinero, valorada por día y por servicio las posibilidades de dormir y comer. Forman parte esencial del equipo turístico de un país y satisfacen la necesidad de hospedar a los viajeros" (p. 24).

Cuadro 1.
Porcentaje estimado de afluencia turística a los Municipios del Estado Mérida en las temporadas altas: 1999- 2004.

MUNICIPIO	Porcentaje Estimado de turistas (%)	1999-2003	2004
LIBERTADOR	43,20	2.037.288	498.696
RANGEL	17,05	804.069	196.821
CARDENAL QUINTERO	15,10	712.108	174.313
CAMPO ELÍAS	14,25	672.022	163.533
SANTOS MARQUINA	4,22	199.013	48.765
MIRANDA	1,89	89.131	20.817
RIVAS DÁVILA	1,63	76.778	18.794
ZEA	0,63	29.530	7.236
TOVAR	0,45	21.222	5.194
SUCRE	0,36	16.977	4.155
ALBERTO ADRIANI	0,32	15.091	3.694
ANDRÉS BELLO	0,31	14.619	3.578
ARICAGUA	0,25	11.644	2.850
TULIO FEBRES CORDERO	0,13	5.906	1.445
ARZOBIZPO CHACÓN	0,13	5.906	1.445
JULIO CESAR SÁLAS	0,10	4.716	1.051

El resto de los municipios posee un porcentaje de afluencia menor a 0,25 %

Fuente: Información proporcionada por la Corporación Merideña de Turismo (CORMETUR) Agosto- 2005.

Aparte de la clasificación de los alojamientos turísticos en hoteles de turismo, hospedajes de turismo, moteles, establecimientos especiales de turismo, etc., hay otras modalidades como las posadas y campamentos, que vienen a

complementar los hoteles y apartamentos de tiempo compartido.

"Las posadas suelen ser casas remodeladas, algunas de ellas de valor arquitectónico, urbanas o rurales" (Francés, 2003, p. 72). En cambio, "los

campamentos se definen como “áreas de interés equipadas para pernoctar” y se asocian con el turismo de naturaleza” (Francés, 2003, p. 73). El autor también señala que en el país existen cerca de noventa campamentos, con una capacidad limitada, ofertados al turista internacional de altos recursos.

Además del servicio de alojamiento la actividad turística se complementa con otras actividades que contribuyen con el ingreso económico de la región y a reforzar su competitividad. Un complemento interesante e importante es el turismo cultural, las visitas a monumentos históricos, las excursiones, asistencia a manifestaciones folklóricas, etc. Así como, los servicios de restaurante, fax, música en vivo, telecomunicaciones, salas de juego, entre otros.

6. Innovación en el servicio de alojamiento y demás actividades complementarias

La innovación en el sector servicios ha sido poco estudiada. Es ahora cuando las investigaciones se están orientando hacia este sector. Según (Sundbo-Gallouj, 1998) citado por Álvarez *et al* (2001) se entiende por innovación en servicios:

(...) “el cambio producido en el negocio por la adición de un nuevo elemento o por la nueva combinación de los viejos, en el sentido shumpeteriano”; es decir, “... que las innovaciones no sólo se refieren por tanto, a productos o procesos productivos, sino también a la incorporación de nuevos conocimientos sobre nuevos recursos/inputs, sobre nuevos mercados, sobre características de los mercados, etc.” (p. 57).

Es decir, las innovaciones en los servicios pueden ser nuevos servicios- productos, nuevos procedimientos para producir o distribuir los servicios, o la introducción de nuevas tecnologías. Se trata de un hecho de carácter económico que incrementa la capacidad de creación de riqueza de la empresa, y además, tiene fuertes implicaciones sociales.

En el caso del sector de servicios turísticos, el mismo está “... formado por un subconjunto horizontal de actividades de servicios (hostelería, transportes, restauración, ocio) y por un conjunto de activos naturales, culturales, etc. Cada producto turístico “... es una combinación de activos (clima, paisaje, mar) disponibles en los destinos y, de los servicios prestados por una mezcla de ramas de actividad (transportes, alojamiento, restaurantes) (Álvarez *et al*, 2001, p. 62).

En tal sentido, en este sector se pueden distinguir las innovaciones en las ramas de transportes y comunicaciones, que se producen, básicamente, con la incorporación de nuevos equipos y, por tanto, corresponderían a sectores tecnológicamente *dominados por los proveedores* y las demás ramas de actividad, especialmente alojamiento, restauración y ocio, que vendrían a ser *dominadas por los clientes*, sobre todo si se desean unos servicios turísticos personalizados “(Álvarez, *et al*, 2001).

Por otro lado, la innovación se incorpora en cualquier tipo de empresa para obtener una mayor calidad de sus productos o servicios, disminuir costos, diversificar los productos y lograr su introducción rápida en el mercado. El fin de toda innovación es implantar cambios dentro de la empresa u organizaciones.

En la región andina Merideña se han emprendido algunas acciones innovadoras. El proyecto desarrollado por el PAT, citado anteriormente, es muestra de ello. Son nuevos servicios- productos en la localidad, lo cual atrae al turista porque allí encuentra satisfacción de sus necesidades de esparcimiento, recreación y descanso.

No obstante, en el diagnóstico a escala local, realizado por el PAT, se encontraron varias limitaciones para el crecimiento del desarrollo e implementación de actividades turísticas rurales, entre las que se pueden resaltar (...) “la ausencia total de servicios turísticos, especialmente alojamiento y alimentación, para la realización de

excursiones hacia el interior de las áreas protegidas, pues la mayoría de los alojamientos se encuentran ubicados a lo largo del eje viario Mérida-Apartaderos” (Lesenfants y Molinillo, 2002, p. 166).

De la misma manera, Fundacite Mérida reactivó la “Red de Innovación Productiva de Turismo en la zona del páramo, la cual busca consolidar el desarrollo local sacando provecho del potencial turístico existente en los municipios Santos Marquina, Rangel y Cardenal Quintero”. (...) “la definición de esta Red incluye cinco componentes que abarcan áreas fundamentales para su funcionamiento y consolidación: optimización de la plataforma tecnológica, formación y capacitación, fortalecimiento de los servicios y productos turísticos, estudio y conservación del patrimonio cultural y natural e infraestructura” (Vivas, 2005, p. 7c).

En la población de Mucuchíes, capital del Municipio Rangel, se han hecho algunas innovaciones que merecen ser citadas porque representan un atractivo para los visitantes de la localidad, y además generan recursos económicos para el desarrollo de la región. Entre éstas tenemos, el Castillo “San Ignacio” insólita construcción de ladrillos que, a semejanza de los castillos europeos, eleva sobre sus altos emplazamientos sus torres amuralladas. Igualmente, en San Rafael de Mucuchíes, a la salida de la población, se encuentra la Capilla de La Coromoto, artístico y extraño monumento religioso construido en piedra por el artista popular, nativo de San Rafael, Juan Félix Sánchez.

También, en algunas poblaciones del Municipio Rangel, se han incrementado las exposiciones de artesanía, cada vez se introduce mayor variedad de productos o artículos, donde se pueden encontrar gorros, guantes, chamarras, cobijas, etc., los cuales son fuertemente demandados por los turistas. Otras de las atracciones, que han sido innovación en la zona, son las casas de adobe con bellas fachadas y techos de teja, construidas recientemente.

En cuanto al servicio de alojamiento, este Municipio dispone de hoteles, posadas, cabañas,

chalets y algunas veces casas familiares. En entrevista realizada el 7 de agosto- 2005, al Señor Gregorio Balza, habitante del Municipio Rangel y conocedor de la zona, quien se desenvuelve en las actividades relacionadas con el turismo se pudo conocer que el servicio de alojamiento en este Municipio sólo comprende los servicios básicos, como agua caliente, estacionamiento, restaurante y televisión por cable. En algunos hoteles se aceptan tarjetas de crédito, cheques y disponen de caja de seguridad.

Esto quiere decir que el sector alojamiento mantiene sus servicios tradicionales. No se han agregado cambios o introducido nuevos productos-servicios, tales como ofrecer transporte particular, paquetes relacionados con visitas a sitios turísticos, como el astrofísico, lagunas, comunidades alejadas, paseos a caballo por las montañas, servicios de telecomunicaciones, salas de exposición de artesanía, salas de lectura, de música, espectáculos nocturnos relacionados con las costumbres culturales de la región, etc., por lo que el visitante tiene que buscar alternativas y en algunos casos desplazarse hacia la capital del Estado.

No obstante, se tiene conocimiento de algunas experiencias innovadoras aisladas puestas en práctica en el Municipio Rangel, referidas a la oferta de noches típicas, pequeñas excursiones hacia las lagunas de la zona, planificación de actividades para los pequeños hijos de los turistas, visitas guiadas al astrofísico; sin embargo, estas experiencias no se han puesto en práctica de manera sistemática y consecutiva.

Es importante, tomar en cuenta que la afluencia turística a esta zona es elevada, lo cual exige que los servicios ofertados marchen a la par con la demanda, y que reúnan ciertas características de calidad, variedad y precio, competitivos con otros de zonas alternativas.

7. Conclusiones

La actividad turística cada día toma mayor fuerza, tanto a nivel nacional como internacional. La misma se ha convertido en una de las principales fuentes de ingresos para cualquier país del mundo.

Actualmente, el turismo lo practican tanto las personas adineradas como las de recursos escasos, pues es un placer accesible a mayor número de personas y estratos sociales con derecho a participar en la recreación y el descanso.

En los destinos turísticos se ha incrementado la construcción de hoteles, posadas, cabañas, chalets, de manera intensiva. Los monumentos históricos y culturales se han reconstruido y establecido otras actividades que atraen al turista, como las ventas de artesanía típica. En muchas regiones, se le ha dado mayor relevancia a las fiestas patronales tradicionales.

Venezuela es un país turístico, en todos sus rincones. Esto da lugar a que la distribución de la población en las actividades económicas laborales se concentre mayormente en este sector. Caracas y la Isla de Margarita son los destinos más solicitados y la mayor cantidad de turistas procede de los Estados Unidos.

El estado Mérida, también es un sitio preferido por los turistas nacionales e internacionales, por sus bellezas naturales, monumentos, clima, etc., En la región andina de Mérida, particularmente en el Municipio Rangel es donde más se alojan turistas, después del Municipio Libertador.

Sin embargo, los servicios ofertados por el sector alojamiento del Municipio Rangel del estado Mérida son los tradicionales. No se han hecho cambios relevantes en éstos ni introducido nuevos productos, o sea, que la innovación no ha sido la prioridad en este sector. Lo que sí se ha hecho, son remodelaciones de las fachadas de las casas, hoteles, posadas sin desmejorar sus características particulares; también se han construido nuevos alojamientos.

Por otro lado, en algunas comunidades del Municipio Rangel, se han adicionado cambios resaltantes en materia turística, emprendidas por el Programa Andes Tropicales y Fundacite- Mérida, como una actividad alterna a la agrícola y con miras a fortalecer el turismo en la Región Andina Merideña,

al mejoramiento socio-económico local y la protección sostenible de los recursos naturales.

La estrategia de competir en precios o en diversificación de productos, también es aplicable a este tipo de empresas, pues tanto la diversificación de los productos turísticos como la calidad en los servicios, pueden proporcionar a las zonas dedicadas a la actividad turística ventajas competitivas. Además, las innovaciones son fuente de creación y mantenimiento de estas ventajas.

8. Recomendaciones

Emprender un trabajo de educación y capacitación en materia turística dirigido hacia quienes están involucrados con el desarrollo de esta actividad en el Municipio Rangel, que contemple acciones para incentivar la creatividad y el uso de estrategias tendentes a convertir el turismo de esta región en una actividad competitiva.

Es prioritaria la toma de conciencia acerca del mantenimiento de los servicios, específicamente los baños públicos, ubicados a lo largo de los ejes viales de la Región Andina. El aspecto cómodo y agradable de éstos tiene un impacto positivo en los turistas, lo cual se refleja en el incremento del número de visitantes a la zona, inclusive al estado Mérida.

Se debe ampliar la gama de servicios y productos turísticos que se ofertan, aprovechando así las potencialidades existentes en la región, cuyos ingresos contribuirían a mejorar las condiciones de vida de sus pobladores y a diversificar la oferta a escala mundial.

Particularmente, impulsar la innovación en el sector alojamiento para convertirlo en un atractivo para el turista. Instalar salas de video, Internet, noches de música andina, salas de lectura, bibliotecas con material documental histórico, exposiciones de artesanía típica, presentación de platos típicos, son algunas de las opciones en las que se podría innovar. También, ofertar paquetes que incluyan excursiones hacia sitios turísticos, históricos, comunidades alejadas y a otros lugares que sirvan de esparcimiento y recreación al turista.

Bibliografía

- Araque, E (2005). Turismo con recursos pero sin destino. (Documento en Línea). Disponible en: www.dinero.com.ve/196/portada/servicios.html. Consultada: 15-06-05.
- Álvarez, J, Díaz, F. y Álvarez, I (2001). El Sistema Canario de Innovación y el Sector Turístico. FYDE. Caja Canarias. Fundación Formación y Desarrollo Empresarial. Universidad de La Laguna. Tenerife- España.
- Castillo, A (2005). Mérida y Anzoátegui firman acuerdo de apoyo turístico. (Documento en Línea). Disponible en: www.eltiempo.com.ve/noticias/default.asp?id=22169. Consultada: 15-06-05.
- Colmenares, C (1995). Las Inversiones en Agencias de Turismo en la ciudad de Mérida: Un estudio del Impacto Turístico. Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Magíster Scientiae en Administración. Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Mérida- Venezuela. Páginas 37- 38- 47.
- Díaz, F y Fernández, C (1995). Un análisis crítico de Los Requerimientos Formativos en la implantación de Actividades de Turismo Rural. Papers de turismo. Universidad de La Laguna. Tenerife. España. Página 94.
- Francés, A (2003). Turismo. Competitividad y estrategia. Planes de desarrollo de destinos turísticos con el Cuadro de Mando Integral. Primera edición. Ediciones IESA. Caracas- Venezuela.
- Francés, A (2003). ¿Cómo se mide la competitividad en turismo?. Revista debates IESA. Volumen VIII. Nº 4. Julio- septiembre 2003. Venezuela, IESA. Caracas- Venezuela. Páginas. 44- 48.
- Horngren, Ch. Foster, G. y Datar, S (2002). Contabilidad de Costos. Un enfoque gerencial. Décima edición. Prentice Hall. México.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). Ministerio de Finanzas. Boletín Nº 81/2004. Página 7. República Bolivariana de Venezuela.
- Milá de la Roca, C (1998). Los servicios ofrecidos en los Hoteles tres estrellas ubicados en la Ciudad de Mérida y su Influencia en el retorno de los Turistas al Hotel y a la Ciudad: Un diagnóstico de calidad. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Magíster Scientiae en Administración. Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Mérida- Venezuela. Páginas 25- 35.
- Ponce, S (1997). Diagnóstico sobre el Desarrollo de los Alojamientos Turísticos en el estado Mérida (1990- 1995). Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de Magíster Scientiae en Administración. Universidad de Los Andes. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Mérida- Venezuela. Páginas 20- 24- 33.
- Ramírez, R (2005). VENEZUELA, conciencia, turismo y desarrollo. Historia del Turismo. (Documento en Línea) Disponible en www.venezuelatuya.com/articulos/turismo0011.htm. Consulta: 04-06-05.
- Reporte Económico, Febrero 2002. (Documento en Línea). Disponible en [http://www. Venamcham.org/español/co_reporte_febrero.htm](http://www.Venamcham.org/español/co_reporte_febrero.htm). Consultada: 15-06-05.
- Lesenfans, Y, Molinillo, M. en Sancho, J. (2002). Desarrollo Rural. De los Fundamentos a la Aplicación. Thomson Editores Spain, Paraninfo, S.A. Madrid- España.
- Vivas, L. (2005). Fundacite busca aprovechar el potencial existente en el Páramo. Procuran fortalecer el turismo mediante trabajo en red. Diario Frontera. Regionales. Página 7c. Mérida- Venezuela.
- http://www.gobierno en linea-gob.ve/venezuela/perfil_economía.html. Consultada: 12-05-05.
- [http://www.mérida.viajar.com.ve/pueblos del páramo.html](http://www.mérida.viajar.com.ve/pueblos_del_páramo.html). Consultada: 02-07-05.