



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA
ESPECIALIZACIÓN EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**DIAGNOSTICO DE APLICABILIDAD DEL MODELO DE GESTIÓN EPOSAK PARA EL
DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN LAS COMUNIDADES INDÍGENAS Y RURALES DE
VENEZUELA.**

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello

Por:

Josselin Esparza

**Como requisito parcial para optar al grado de:
ESPECIALISTA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Realizado con la asesoría del profesor: William Medina Quero

Caracas, enero del 2016.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**DIAGNOSTICO DE APLICABILIDAD DEL MODELO DE GESTIÓN EPOSAK PARA EL
DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN COMUNIDADES INDÍGENAS Y RURALES DE
VENEZUELA.**

Autor: Josselin Esparza

Asesor: William Medina

RESUMEN

En la presente investigación se planteó diagnosticar la aplicabilidad del modelo de gestión Eposak de la Fundación Esteban Torbar (FET) con la intención de evaluar si realmente representa una solución para el desarrollo sostenible de las comunidades potencialmente turísticas al mismo tiempo que permita garantizar la operatividad de la FET bajo el contexto que actualmente vive Venezuela en materia turística. Para sustentar la investigación, se utilizaron las bases teóricas del modelo de gestión Eposak, del Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ente reconocido a nivel mundial para desarrollar y promover el turismo sostenible en las comunidades. En este sentido, la investigación fue de carácter aplicada, evaluativa, cuantitativa y cualitativa, explicativa, transversal y de campo. Como instrumentos de recolección de información se utilizaron el análisis documental, la entrevista semiestructurada y el focus group. Una vez obtenidos y analizados los resultados cuantitativos y cualitativamente se proponen una serie de recomendaciones que servirán de guía para ajustar aquellas variables del modelo, que sean necesarias optimizar, desarrollar y/o fortalecer para alcanzar los objetivos trazados por la fundación.

Palabras clave: diagnosticar, turismo sostenible, desarrollo, comunidades, modelo de gestión.

ÍNDICE

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
El problema de investigación.....	6
Justificación de la investigación.....	7
Objetivos.....	8
CAPITULO II: MARCO ORGANIZACIONAL.....	9
Misión.....	10
Visión.....	10
Objetivos Estratégicos.....	11
Valores.....	11
CAPITULO III: MARCO TEORICO Y REFERENCIAL.....	12
Antecedentes.....	12
Bases teóricas.....	13
Marco de referencia.....	18

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	25
Tipo de investigación.....	25
Técnicas e instrumentos.....	26
Población y muestra.....	29
Procedimiento a seguir.....	29
Operacionalización de variables.....	30
CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
REFRENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	46

Introducción

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha reconocido que el turismo sostenible realiza una contribución esencial para proteger la biodiversidad, erradicar la pobreza e impulsar el desarrollo de las comunidades más necesitadas a través de la optimización de los beneficios económicos, sociales, culturales y ambientales que se derivan del turismo sostenible, especialmente en los países en desarrollo.

En Venezuela, la actividad turística no es considerada como una alternativa económica donde verdaderamente pueda gestar estrategias de desarrollo económico, social y ambiental. Si bien todas las instituciones y organismo gubernamentales reconocen las bondades del país, se carece en igual proporción de la infraestructura y políticas públicas que permita desarrollar un turismo sostenible y solidario con las comunidades que hacen vida en lugares especiales, únicos y de gran potencial turísticos.

Este trabajo presenta un diagnóstico sobre el modelo de gestión Eposak para el desarrollo del turismo sostenible en comunidades indígenas y rurales de Venezuela, con la finalidad de optimizar los esfuerzos y recursos de la Fundación Esteban Torbar (FET) para apoyar sus proyectos de turismo sostenible, que permitan la creación de empresas de pequeño y mediano tamaño, la promoción de viajes experienciales y la facilitación del acceso a servicios financieros inclusivos, tales como microcréditos, por parte de grupos desfavorecidos, comunidades locales o pueblos indígenas.

El presente trabajo se divide en tres capítulos importantes a saber; el marco organizacional de la Fundación, el marco teórico que sustenta la presente investigación evaluativa, y finalmente el marco metodológico que detalla el procedimiento de recolección y análisis de datos así como también sus resultados y conclusiones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 El problema de investigación

El turismo sostenible en Venezuela actualmente es una aspiración que sólo habita en la voluntad de unos pocos gobernantes locales y estatales, líderes empresariales y comunitarios. Las condiciones en las comunidades potencialmente turísticas actualmente en el país no están dadas para gestionar un destino bajo los criterios globales de sostenibilidad. Estas preocupaciones están enfocadas en aspectos tan elementales e importantes como; soberanía alimentaria, educación, salud, seguridad y vivienda. Lo que retrasa considerablemente el desarrollo económico y otras bondades del turismo dentro de las comunidades, ya que depende de muchas aristas que escapan de su alcance y por tanto, la subestima como una oportunidad de desarrollo.

En este sentido, la Fundación Esteban Torbar (FET) cuya misión es hacer del turismo sostenible una alternativa de vida en comunidades remotas, de bellezas naturales y culturales únicas, atraviesa un proceso de cambios profundos causados por impulsores externos (situación país, el turismo en Venezuela y las tendencias del turismo sostenible a nivel mundial), que la obligan a replantear su alcance e impacto a nivel nacional.

Esta situación ha llevado a la FET a poner el modelo Eposak y su talento humano a la orden de comunidades muy específicas y con características bien definidas, donde las condiciones estén dadas para desarrollar de este modelo y permitan que todos los actores (incluyendo las autoridades gubernamentales) puedan capacitar, promover y buscar fuentes de financiamientos.

Sin embargo, los recursos económicos y humanos que actualmente dispone la fundación están comprometidos para dar respuestas a los compromisos adquiridos en las cuatro comunidades donde actualmente se encuentra operando y sus posibilidades de replicar su modelo cada vez se hace más difícil debido a la falta de financiamiento que sostenga la

operatividad de la FET, que permita desarrollar una plataforma tecnológica y lograr una acreditación que avale el modelo desarrollado.

Esta situación lleva al presente estudio a cuestionarse ¿Cuál sería la aplicabilidad del modelo indicado para desarrollar la gestión del desarrollo del turismo sostenible en comunidades indígenas y rurales de Venezuela como instrumento para el desarrollo económico, social y ambiental de dichas localidades?

1.2 Justificación de la investigación

Según la Organización Mundial del Turismo (2011), el turismo sostenible crece anualmente un 17%, mientras que el turismo convencional o de masa ha llegado a una constante de crecimiento del 4% a nivel mundial. A medida que la industria del turismo sigue creciendo a un ritmo rápido, su relación multifacética con las comunidades del entorno y de acogida se está convirtiendo cada vez más evidente. Aunque el conocimiento de los consumidores va en aumento, hay una falta de comprensión de lo que significa el turismo sostenible y Venezuela no escapa de esta realidad. Por tanto, el mundo seguirá creciendo aceleradamente y sólo serán verdaderamente sostenibles aquellas comunidades que cuenten con las herramientas para desarrollar una oferta turística ambiental, social y económicamente responsable con el planeta.

El presente trabajo es de gran utilidad ya que efectúa una revisión metodológica del modelo de gestión de turismo sostenible Eposak, a fin de poder contribuir con esta organización para que en el futuro inmediato se adapte a los criterios, exigencias y oportunidades globales del turismo sostenible y cumplir a cabalidad con todas las exigencias para así, ser reconocida como una fundación capaz de dar respuesta a las tendencias futuras de la industria del turismo y el empoderamiento de comunidades indígenas y rurales a nivel nacional.

1.3 Objetivos de la investigación:

- **Objetivo General**

Diagnosticar la aplicabilidad del modelo de gestión Eposak para el desarrollo del turismo sostenible en comunidades indígenas y rurales de Venezuela.

- **Objetivos Específicos:**

1. Comparar el modelo Eposak a fin de validarlo con los criterios globales de turismo sostenible.
2. Establecer los posibles escenarios (comunidades) donde el modelo pudiese ser replicado a nivel nacional.
3. Diferenciar las bondades del modelo Eposak con otras fundaciones y/o empresas a nivel nacional e internacional que tienen similitud con la misión de la FET.

CAPÍTULO II

MARCO ORGANIZACIONAL

2.1 Historia de la Fundación

La Fundación Esteban Torbar (FET) es el brazo de responsabilidad social empresarial del Grupo Maso, una agencia de viajes cuya trayectoria tienen más de sesenta años en el mercado nacional. Esta empresa fue impulsada por el Sr. Esteban Torbar, una persona de origen croata que llegó a Venezuela como inmigrante de la guerra, buscando nuevas fronteras y mejores alternativas de vida.

Bajo su liderazgo, el Sr. Torbar logra alcanzar de cuatro empleados iniciales que laboraban en una pequeña oficina, a tener más de 500 empleados a nivel nacional. Su pasión y gran agradecimiento por Venezuela siempre estuvo hasta el fin de sus días y reflejado en el trato amable y preocupado por su equipo de trabajo. Pero a pesar del éxito que tenía la empresa y todo el crecimiento que habían ocupado en el mercado, el Sr. Torbar tenía un sueño que no pudo alcanzar; poner a Venezuela en el mapa turístico bajo los criterios de desarrollo sostenible y viable.

Tras la muerte del Sr. Esteban Torbar en el 2001, sus hijos Lara y Esteban Torbar deciden asumir el liderazgo del Grupo Maso y con ello, crear una fundación que buscase hacer realidad el sueño de su padre y es cuando nace en el año 2006 la Fundación Esteban Torbar (FET).

En sus primeros tiempos la fundación buscaba únicamente capacitar y concientizar a las comunidades, principalmente colegios, sobre la importancia del turismo. Con el transcurrir del tiempo estas charlas necesitaron transformarse en valor y ser dictadas a poblaciones que pudiesen aprovechar este conocimiento en la creación de emprendimientos turísticos dentro de comunidades únicas y con gran potencial.

Fue de esta manera en que la FET decide promover, capacitar y activar a emprendedores turísticos provenientes de la base de la pirámide y con ello, buscar el acceso al financiamiento para el desarrollo de sus proyectos.

La herramienta que nace como estrategia de acceso al financiamiento es Eposak, cuyo nombre significa “logro” en lengua pemón kamaracota (Kamarata es una comunidad que está a las faldas del Auyantepui, lugar donde desciende el Salto Ángel y donde la familia Torbar suelen visitarla frecuentemente). A través de su página web las personas pueden donar y/o prestar dinero a los emprendedores para que hagan sus sueños realidad y luego éstos puedan pagar este financiamiento sin ningún tipo de intereses para que otros emprendedores de su comunidad puedan contar con estos recursos.

De esta forma la Fundación Esteban Torbar, a través de su innovadora plataforma Eposak se convierte en la primera y única fundación que atiende el desarrollo del turismo sostenible en Venezuela y es la pionera en desarrollar el crowdfunding en el país como alternativa para aliviar la pobreza y empoderar a los más necesitados.

El crowdfunding es la práctica de financiar un proyecto o emprendimiento levantando pequeñas cantidades de dinero de un gran número de personas, por lo general a través de Internet.

2.2 Misión

Hacer del turismo sostenible una alternativa de vida.

2.3 Visión

Convertir al turismo sostenible en una referencia para el desarrollo económico y social de las comunidades indígenas y rurales en Venezuela.

2.4 Objetivos estratégicos

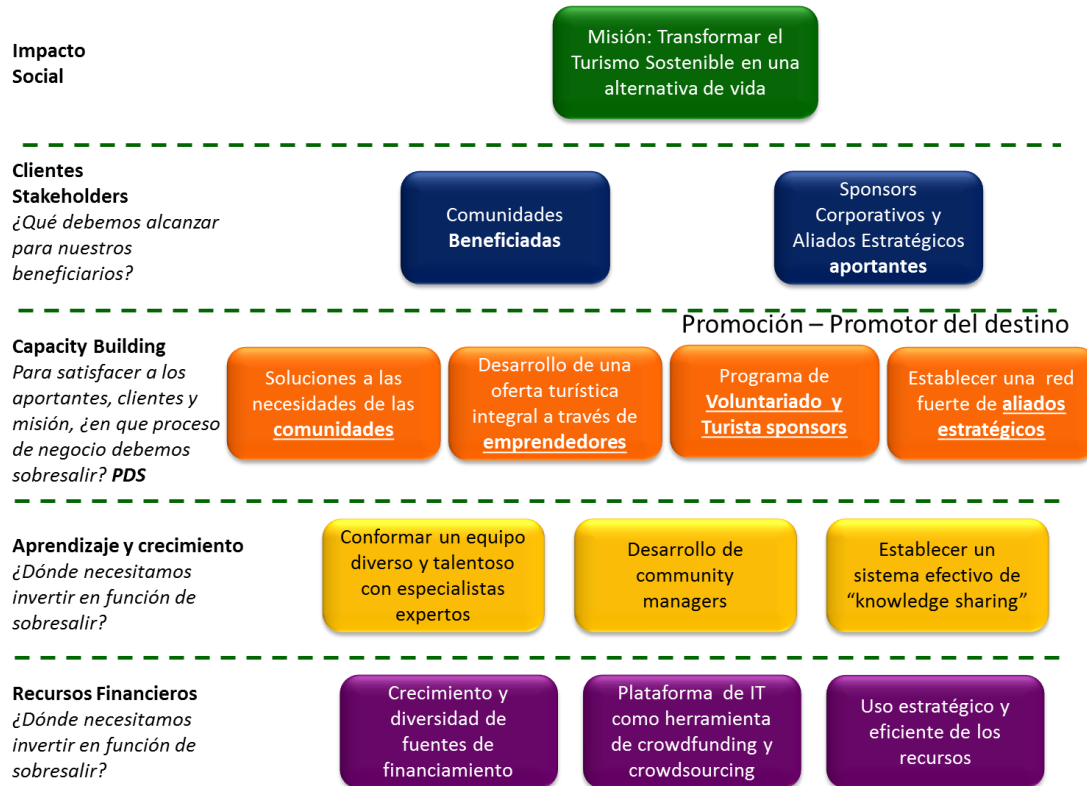


Tabla 1.- Objetivos estratégicos de la Fundación Esteban Torbar

2.5 Valores

- Alegría
- Compromiso
- Confianza
- Respeto
- Pasión

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes del Turismo en Venezuela

La historia de la actividad turística en Venezuela nace desde su descubrimiento. En tiempos de la colonia embarcaciones españolas cruzaron los mares en busca de la conquista del Nuevo Mundo que prometía traer riquezas en términos de minerales, productos agrícolas, esclavos y propiedades.

Bajo este marco fueron naciendo ciudades y pueblos a los que con el tiempo los cronistas, historiadores y personas de la alta sociedad española se interesaron en comprobar si tales tierras poseían esas bondades y riquezas prometidas.

Así, con el desarrollo de ciertos servicios básicos como alojamiento y alimentación surgieron las primeras manifestaciones del turismo en el continente americano. En el caso de Venezuela, se construyeron posadas para los viajeros, los cuales eran copias exactas de las que existían en España.

Pero fue en el siglo XX, luego que Venezuela logra desentenderse de España, cuando se levantaron la mayoría de las infraestructuras turísticas. La bonanza petrolera permitió que durante muchos años los venezolanos viajaran al exterior y dejaran considerables ingresos por turismo en otros países.

En 1983, después del Viernes Negro, el turismo interno se incrementó considerablemente y los inversionistas se interesaron en desarrollar empresas turísticas para mejorar las condiciones económicas de Venezuela.

Desde febrero del año 2003 el control cambiario ha desarrollado una serie de medidas económicas de las cuales además de comprometer el abastecimiento alimentario, salud y

seguridad del país, ha traído como consecuencia grandes restricciones para ejercer el turismo exterior gracias a la implementación de asignaciones de divisas según el destino y la duración del viaje.

Por este motivo, la actividad turística en Venezuela ha dado un vuelco interesante en el que el turismo receptivo se fortalece. Las microempresas comienzan a tomar mayor fuerza frente a las tradicionales empresas turísticas que igualmente están sometidos al control cambiario.

De acuerdo con el World Economic Forum (2015) en su reporte anual de Competitividad Turística 2015, Venezuela figura en la posición 110 de los 141 países incluidos. Aunque la calificación no es buena, significa una recuperación con respecto al reporte anterior, en el que el país ocupaba el puesto 113 de 140.

Entre los 90 indicadores por los cuales es evaluado cada país, Venezuela ocupa en materia de recursos naturales el puesto 15, recursos culturales el 47, y competitividad de precios el 71. En términos de desarrollo de ambiente de negocios ocupa el último puesto y en seguridad se encuentra en 131. Los números no mejoran en cuanto a infraestructura turística se trata; transporte aéreo 100 y en recursos humanos estamos de 125.

Con este contexto, no cabe duda que lo único que Venezuela tiene a favor son sus recursos naturales y culturales, pero puestos en valor por los locales que sean capaces de gestionarlos de manera sostenible y responsable.

3.2 Bases teóricas

Diagnóstico

De acuerdo con French y Bell (1996), un diagnóstico representa una recopilación continua de datos acerca del sistema total o de sus subunidades, sus procesos y su cultura con la intención de conocer el estado de las cosas, o “lo que es” y por consiguiente, conocer los efectos o las consecuencias de las acciones.

Desarrollo Sostenible

Frank Briceño Fortique (2000) cita en su libro “Turismo 2020” un informe titulado “Nuestro Futuro Común”, realizado en la reunión de la cumbre celebrada en Río de Janeiro en 1992, en donde se definió el desarrollo sostenible como “un modelo de desarrollo que satisface las necesidades presentes, sin comprometer que las generaciones futuras satisfagan sus propias necesidades”. En este sentido, Le Gargasson afirma que la noción del desarrollo sostenible nació de la voluntad de preservar la prosperidad, la seguridad y la estabilidad mundial en un contexto en el cual graves amenazas pesas en los equilibrios económicos sociales y ambientales del planeta.

El turismo sostenible no es un tipo de turismo, ni una rama, sino un planteamiento y un proceso que se aplica a todas las formas de turismo incluyendo al turismo masivo para que asuma los lineamientos conforme al desarrollo sostenible.

De esta forma, existen tres pilares interdependientes y mutuamente reforzados que condicionan un desarrollo sostenible del turismo. En el gráfico N°1 se muestran las tres variables que emplea el desarrollo sostenible para el turismo.

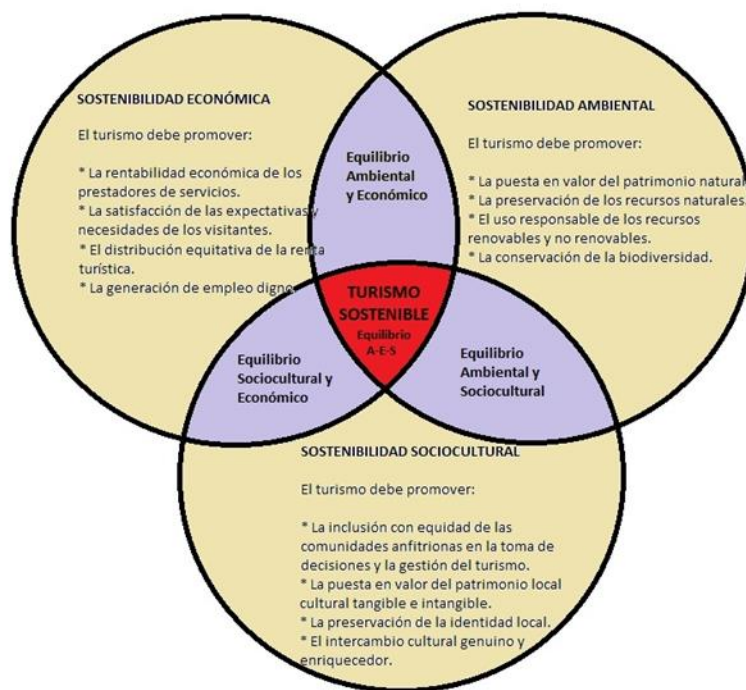


Gráfico N° 1. Pilares fundamentales del Turismo Sostenible según GSTC

La interacción entre la variable ambiental, social y económica, de acuerdo al gráfico, permite fomentar el respeto, la preservación y la valorización a largo plazo de los recursos naturales, culturales y sociales. Así mismo, desde el punto de vista económico, permite una articulación estrecha entre formas de producción y de consumo responsables en donde la posibilidad para las poblaciones que viven o trabajan en el territorio de recibir ingreso económico distribuido sea equitativo.

El turismo sostenible

Andy Drumm y Alam Moore (2002), el término de turismo sostenible se refiere a las operaciones de viajes que utilizan los recursos naturales prudentemente. Este tipo de turismo puede ser considerado como de “volverse verde” de la industria del turismo. En términos prácticos incluye que las aerolíneas por ejemplo sean más eficaces en el manejo

de la energía, la industria de los cruceros reciclar su desperdicios o las grandes cadenas adoptar regulaciones ambientalistas.

Los grandes hoteles han descubierto que recomendándoles a sus huéspedes que reduzcan su consumo de agua o avisándoles que no esperen que sus toallas sean lavadas todos los días, no solo han logrado que tengan una imagen socialmente responsable, sino que también han reducido costos operativos. Así, el turismo sostenible es claramente una propuesta atractiva frente a la industria del turismo convencional.

Los nuevos desarrollos en áreas naturales, necesitan abordar temas como el desarrollo de competencias en actividades realizadas desde generaciones atrás, que explican la realidad de las comunidades y sus particularidades, que merecen ser honradas y valoradas así como puestas en valor para obtener un beneficio económico de lo que son capaces de producir y ofertar al nuevo turista de hoy en día.

El turismo de aventura ha asumido estos criterios como parte de su hacer y representa hoy en día el nicho de mercado que más ha crecido en los últimos años (17%).

Investigaciones académicas

- Barragán, Anabel y Trujillo, Yacxara (1991). **Las potencialidades turísticas de Chuao: una visión diagnóstica y una propuesta para el desarrollo del turismo no tradicional.** Instituto Universitario Nueva Esparta.

El objetivo general de la presente tesis es realizar un diagnóstico de las potencialidades turísticas de Chuao y formular recomendaciones para el uso de los recursos turísticos para el desarrollo de un turismo no tradicional, es decir, un turismo que difiere de productos y servicios dirigidos a la masa y la oferta de sol y playa. En este sentido, fomenta mucho más la inmersión cultural, ejercicio de alguna actividad e interacción con la naturaleza.

El enfoque de este trabajo se orienta hacia el diagnóstico de todos los aspectos más resaltantes que, desde el punto de vista turístico, podrían ser útiles para el desarrollo del turismo no tradicional y convencional sobre el cual la mayoría de los destinos están

acostumbrados a prestar. En este sentido, este estudio arroja un compendio de recomendaciones para que la comunidad en conjunto con los principales actores y prestadores de servicios puedan aprovechar los recursos turísticos existentes en la región.

La utilidad de la investigación para el presente trabajo radica en los preceptos que mencionan para desarrollar un turismo sostenible que le garantice a las localidades un mejor desarrollo del destino sin necesidad de comprometer los recursos naturales y culturales que hacen vida en su entorno.

Reportes e informes sobre el Turismo Sostenible

- World Economic Forum (2015). **Índice de Competitividad de Viajes y Turismo**. Adventure Travel Trade Association.

El objetivo de este informe, que cubre un récord de 141 economías este año, es proporcionar una herramienta estratégica integral para medir el conjunto de factores y políticas que permiten el desarrollo sostenible del sector turístico, que a su vez, contribuye al desarrollo y la competitividad de un país. Al proporcionar detalladamente las evaluaciones de los países en todo el mundo, los resultados pueden ser utilizados por todas las partes interesadas para mejorar la competitividad de la industria en sus economías nacionales, lo que contribuye al crecimiento y la prosperidad nacional. También permite a los países realizar un seguimiento de su progreso en el tiempo en las distintas áreas mencionadas.

Actualmente los desafíos globales que el mundo enfrenta; crecimiento del terrorismo, amenazas y propagación de pandemias globales tienen significativas repercusiones sobre el sector turístico, ya que compromete la capacidad de respuesta y seguridad en la que cada país desarrolla y garantiza la capacidad de la gente para viajar sin peligro. Hasta la fecha, el efecto de este tipo de eventos sobre los viajes ha sido desigual. Mientras que algunos países tienen disminuciones significativas en el número de visitantes internacionales, otros destinos se han mantenido inafectados. De cara al futuro, la incertidumbre con respecto al desarrollo del sector persistirá y fuerzas complejas están en juego. Por un lado, las

economías avanzadas enfrentan una persistente baja económica mientras que el crecimiento de los mercados emergentes está comenzando a desacelerar.

En un mundo cada vez más interconectado y globalizado el sector del turismo sigue creciendo en los últimos años. Las llegadas de turistas internacionales alcanzaron un récord de 1,14 mil millones en 2014, 51 millones más que en 2013, según el Organización Mundial del Turismo (OMT).

Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) estima que el sector ahora representa el 9.5% del mundial PIB, un total de US \$ 7 billones de dólares, y el 5,4% de las exportaciones mundiales.

Fomentar el desarrollo del sector de turismo juega un papel clave como motor de crecimiento y creación de empleo. Para el año 2014, el turismo proporcionó 266 millones de puestos de trabajo, directa e indirectamente. Esto significa que la industria representa ahora uno de cada 11 puestos de trabajo en el planeta, un número que podría incluso subir a uno de cada 10 puestos de trabajo para el 2022, según el WTTC.

En este sentido, la utilidad del presente informe de competitividad en Viajes y Turismo para el presente trabajo es que resulta ser una guía que proporciona una plataforma para el diálogo con los diferentes grupos de interés y actores que influyen en el desarrollo del turismo sostenible en el país partiendo de los indicadores de los cuales Venezuela necesita fortalecer y mejorar. Esto, con el objetivo de lograr una fuerte y sostenible industria capaz de contribuir eficazmente a desarrollo económico internacional.

3.3 Marco Teórico de referencia

Para el diagnóstico de la aplicabilidad del modelo EPOSAK se tomará como referencia el modelo del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), el cual es el órgano internacional para el establecimiento y gestión de las normas para el turismo sostenible. Todos sus programas y actividades de trabajo apuntan hacia esta misión central. El GSTC es sobre todo una organización formado por expertos en turismo sostenible y el apoyo de las

organizaciones y los individuos con una pasión por asegurar que los estándares significativos están disponibles a nivel mundial para la sostenibilidad en los viajes y el turismo. El apoyo financiero de donaciones, patrocinios y cuotas de afiliación son críticos para su propia sostenibilidad.

GSTC está liderando los esfuerzos para fomentar el turismo sostenible mediante el desarrollo de los recursos y la capacitación necesaria para fomentar las prácticas sostenibles y básicamente se fundamenta sobre tres variables importantes; (1) su gestión eficaz y sostenible, (2) el impacto ambiental que ejercen en la comunidad, (3) preservación y mejoras a nivel socio-cultural, (4) incremento de beneficios económicos.

La gestión eficaz y sostenible del destino se refiere la formulación y puesta en práctica de una estrategia de intervención de desarrollo turístico sobre el destino considerando temas ambientales, económicos, sociales, culturales, estéticos, de calidad y de seguridad basados en la participación pública y los diferentes grupos de interés que influyen en el destino.

El criterio de impacto ambiental se refiere a las estrategias que han de implementarse para efectuar el seguimiento del impacto ambiental ejercido por turismo sobre la conservación de las especies y los ecosistemas.

Así mismo, el criterio de preservación y mejoras a nivel socio-cultural busca proteger los lugares de interés turístico a través de políticas, un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los sitios naturales y culturales y un sistema de gestión de visitantes para los sitios de interés turístico, que incluye medidas para conservar, proteger y mejorar los bienes naturales y culturales.

El cuarto criterio, incremento de beneficios económicos se refiere a la contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino y a las oportunidades profesionales en el entorno local en términos de empleo y formación, seguridad ocupacional y sueldos justos para todos.

Paralelo a ello, en la gráfica N°2 se muestra a grandes rasgos cada una de las etapas que contempla el modelo de desarrollo Eposak, así como los tres principales objetivos y actividades por medio de los cuales la FET interviene en una comunidad.



Gráfico N° 2. Modelo de Gestión Eposak

El modelo Eposak representa una alternativa para transformar en valor los principios de turismo sostenible que sugiere el GSTC. De esta manera, está compuesto por tres importantes procesos a saber:

1. Selección de la comunidad:

Como se mencionaba en las investigaciones académicas y reportes relacionados al tema de interés del presente estudio, para garantizar la sostenibilidad del turismo en Venezuela es necesario identificar adecuadamente las comunidades donde el país pueda resultar ser competitivo considerando las tendencias actuales del sector. En este sentido, el primer paso que la fundación realiza es asegurarse de seleccionar una comunidad que pueda convertirse en un destino sostenible competitivo, es decir, que resulte ser único. Para ello, dentro de este proceso se realiza:

- Levantamiento de información basado en los criterios de sostenibilidad. En esta fase se identifica la situación actual que la comunidad vive en términos ambientales, sociales, económicos y políticos, con la intención cuantificar los esfuerzos e iniciativas que serán necesarias emprender para desarrollar el destino, así como también, usar este informe para tomar decisiones sobre las capacidades de la

fundación para trabajar en conjunto con la comunidad con los problemas que los aqueja.

- Diagnóstico turístico: en este punto se procede a identificar toda la infraestructura e inventario turístico que tiene la comunidad con la finalidad de medir la calidad de los servicios y productos turísticos que se ofrecen en el destino, así como también identificar la demanda, los estándares de calidad que manejan los locales en la prestación de servicios y la capacidad del destino para garantizar una experiencia de viaje verdaderamente sostenible.
- Estudio de mercado: a través de este informe es posible evaluar la viabilidad de los negocios y/o emprendimientos turísticos que existen y que podrían desarrollarse para enriquecer la infraestructura turística y enriquecer la oferta en la localidad.

2. Desarrollo del destino:

Una vez identificada la comunidad como un destino apto para desarrollar el turismo sostenible, la fundación inicia un proceso de capacitación e identificación de emprendedores e iniciativas comunitarias que puedan aportar al desarrollo de la comunidad y convertirla en un destino competitivo. En esta fase la fundación realiza tres aspectos a mencionar:

- Capacitación y formación de emprendedores: es la actividad primordial para la implementación integral del modelo de desarrollo turístico sostenible a través de la participación comunitaria. Se dan cuatro módulos:
 - Sostenibilidad ambiental: su objetivo principal es identificar cuantitativa y cualitativamente los recursos sociales, naturales y culturales que tiene la comunidad. Así como también, busca entender a nivel conceptual y a la vez experiencial el nivel de conciencia que tiene la comunidad para preservar y nutrir su entorno para generar mayor bienestar hoy, permitiendo la posibilidad de generar bienestar también mañana.
 - Identidad cultural: este módulo muestra a manera participativa un proceso de reconocimiento de sus valores como individuos y miembros de una comunidad. El valor de su existencia como grupo social organizado, sus intereses comunes, sus cualidades y singularidades. Este factor es de gran importancia para generar un punto inicial de auto valoración, confianza y aceptación que permita reconocer la verdadera necesidad de un desarrollo comunitario sostenible con su cultura y su entorno natural.
 - Talento Humano: muestra de manera participativa el valor que genera el trabajo en la posibilidad de desarrollo como ser humano. Permite empoderar reconocer e identificar cada uno de los talentos, habilidades,

pasiones y experiencias de los participantes para ser aplicados en emprendimientos sostenibles y/o proyectos comunitarios

- Turismo Sostenible: su objetivo es dar a conocer el sector turístico de manera holística, permitiendo a la comunidad entender las necesidades del turista desde un contacto más claro de sus motivaciones como tal. Además permite a los habitantes diseñar propuestas que motiven el incremento del turismo a través de un servicio de calidad. Permite además revisar la sostenibilidad de las prácticas que se deben realizar para garantizar un turismo que otorgue beneficio económico y social, pero a la vez preservar y enaltecer la belleza natural y cultural de la comunidad.
 - Plan de Negocios: este módulo es el más práctico de todos, ya que una vez seleccionado el tipo de emprendimiento sostenible, la fundación apoya a los emprendedores en la elaboración de su plan de negocios, contemplando así un mecanismo eficiente para proyectar los pasos a seguir y la metodología práctica que permita monitorear el desempeño.
-
- Identificación de emprendedores: una vez ejecutado los programas de capacitación, y según las necesidades adicionales que se puedan presentar, se llevarán a cabo talleres periódicos como medida de acompañamiento y mejoramiento continuo de las actividades desempeñadas por los emprendedores. Así como también, se procede a cargar todo el perfil del emprendedor en la página de recaudación de fondos de Eposak (www.eposak.org) con la intención de obtener financiamiento de los proyectos de emprendimientos turísticos. Dichos proyectos deben dar respuesta a los principales retos que vive la comunidad en términos de sostenibilidad y competitividad turística.
 - Elaboración Master Plan de la comunidad: en esta fase, la fundación junto con los emprendedores y líderes locales realizan diversas actividades e iniciativas que fomenten la participación comunitaria para identificar los factores críticos para el desarrollo del turismo sostenible; seguridad, educación, salud, acceso, información y comunicación. Una vez identificados, estos son tratados como proyectos comunitarios y desarrollados de la mano con empresas, academias, organismos multilaterales y demás organizaciones que puedan dar respuesta a estas realidades.

3. Promoción del destino:

Esta es la última fase del modelo de gestión de Eposak y en ella la fundación realiza todos los esfuerzos necesarios para activar a la comunidad a través de alianzas y participación activa de otros actores que permitan la operatividad de los emprendimientos turísticos y comunitarios previamente identificados. En este sentido se contemplan tres fases importantes:

- Patrocinio de proyectos: búsqueda de empresas, filántropos e inversionistas dispuestos a financiar, capacitar y/o conectar a los emprendedores con personas que ya han tenido experiencia en proyectos similares a los suyos.
- Programas de voluntariado: representa una estrategia que nutre a los emprendedores y a la comunidad en el intercambio de experiencias y conocimientos para el desarrollo de los proyectos, así como una estrategia para la realización de los objetivos sin recurrir a grandes costos por mano de obra
- Turista sponsor: en esta fase la fundación pretende comercializar los destinos para activar económicamente a la comunidad y sus emprendedores. Para ello, se realizan alianzas con operadores turísticos que tengan el conocimiento y la experticia en el desarrollo de viajes.

De esta manera, el modelo Eposak busca hacer un uso óptimo de los recursos ambientales, a través del mantenimiento de los ecosistemas esenciales y ayudando a conservar la biodiversidad; respetando la autenticidad sociocultural, conservando lo construido y viviendo el patrimonio cultural, para así contribuir a la comprensión intercultural y la tolerancia.

Así mismo, busca asegurar beneficios socioeconómicos a largo plazo, bien distribuidos a todos los interesados de la comunidad, incluyendo el empleo estable y oportunidades de obtener ingresos, acceso a servicios sociales, y mitigar la pobreza.

En la tabla número 2 es posible visualizar los criterios del modelo Eposak por un lado y por el otro, los criterios globales del turismo sostenible con la intención de apreciar mejor de qué manera se encuentran relacionados para los fines que persigue la Fundación Esteban Torbar dentro de las comunidades.

Modelos de Referencias		Criterios del Modelo del GSTC			
Criterios del Modelo Eposak		Gestión Eficaz y Sostenible	Impacto ambiental sobre la comunidad	Preservación y Mejoras a nivel Socio- Económico	Incrementos de beneficios económicos
Selección de la comunidad	Evaluación sobre la sostenibilidad de la comunidad antes de la intervención de la FET	✓	✓	✓	✓
	Diagnóstico turístico		✓	✓	✓
	Estudio de Mercado	✓			✓
Desarrollo del Destino	Capacitación	✓	✓	✓	✓
	Identificación de emprendedores	✓			✓
	Elaboración del Master Plan de la comunidad	✓			
Promoción del destino	Patrocinio de Proyectos				✓
	Programa de Voluntariado	✓	✓	✓	✓
	Turista Sponsor				✓

Tabla N°2. Criterios de Modelo Eposak y del Global Sustainable Tourism Council

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico comprende todos los procedimientos que fueron necesarios seguir para poder alcanzar los objetivos planteados. Balestrini (2006) define “el marco metodológico como la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real”. En este sentido, en el marco metodológico se refleja cómo se realizó la presente investigación, mostrando el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y las técnicas para el análisis de datos.

4.1 Tipo y diseño de la investigación

Para los fines del presente estudio el tipo de investigación es aplicada- evaluativa. De acuerdo con Hernandez, Sampieri, Fernández y Baptista (2010), la investigación aplicada tiene como finalidad, además de generar conocimiento, buscar soluciones aceptables y pertinentes a un fenómeno social determinado.

Constituye una investigación aplicada – evaluativa, ya que según Hernández y Fernández (2006), es aquella que tiene como propósito determinar sistemáticamente la calidad o valor de los programas, proyectos, planes e intervenciones; así mismo permite evaluar las técnicas más adecuadas para alcanzar los objetivos planteados, en donde se medirá el antes y después de los posibles cambios en el comportamiento de los participantes.

4.1.1. La investigación según la fuente de los datos

Los datos obtenidos del diagnóstico provinieron de una fuente primaria. De acuerdo con Hernández et. al (2010), las fuentes primarias son aquellas que proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. Estas fuentes ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando.

4.1.2. La investigación según los objetivos planteados

Por tratarse de una investigación diagnóstica de aplicabilidad, el tipo de investigación según sus objetivos será explicativo. Hernández et al. (2010), define a los estudios explicativos como aquellos que más allá de describir, permiten entender los conceptos o fenómenos de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un hecho y en qué condiciones se da éste.

4.1.3. La investigación según el tiempo en que se recogen los datos

La investigación se realizó de manera Transversal (sincrónica), ya que los datos serán recolectados en un momento específico y una sola vez, de manera que posteriormente se pueda observar cómo se desarrollan las variables de estudio, de manera natural, para luego ser analizadas.

4.2 Técnicas e instrumentos:

4.2.1.1 Análisis Documental:

Para el objetivo número 1 y 3 se empleó la técnica de Análisis documental. Esto comprendió una revisión exhaustiva y detallada de todo lo referente al planteamiento del problema. Incluye el estudio de la temática en torno al turismo sostenible para la mayor comprensión y abordaje del problema. Así mismo, implicó el estudio de todo el material documentado que pueda proporcionar la institución para la máxima comprensión de la situación.

4.2.1.2 Entrevistas semiestructurada:

Para los objetivos 1 y 2 se aplicaron las entrevistas semiestructuradas. A través de esta técnica el consultor desplegó una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas con preguntas espontáneas. Esto permitió comparar entre los diferentes entrevistados sus puntos de vistas (directora FET, emprendedores, aliados) al mismo tiempo que se permitió una mayor libertad y flexibilidad en la obtención de información.

4.2.1.4. Focus Group

Así mismo, para el objetivo número 1, se aplicó empleó el focus Group a un grupo de interés específico, el cual corresponde a los emprendedores que atiende la FET. A través del mismo se conocieron y estudiaron sus opiniones en referencia al modelo de Gestión de turismo sostenible Eposak.

4.2.2. Instrumentos:

4.2.1.1 Matriz DOFA

Para el objetivo número 1 se aplicó la matriz DOFA, la cual a través del análisis documental permite observar los principales elementos que afectan e influyen sobre el Modelo Eposak. La matriz DOFA es un instrumento que permite analizar elementos tanto internos como externo, a nivel interno; sus fortalezas y debilidades, entre las cuales se pueden destacar, ambiente laboral, liderazgo, trabajo en equipo, definición de los procesos, entre otros. Y a nivel externo las Oportunidades y Amenazas que no dependen de la organización entre las cuales podemos mencionar condiciones climáticas, políticas de desarrollo presentadas por el gobierno en la cual se desarrollan, clientes, competencias, crisis económica regional o mundial entre otras.

4.2.1.2. Benchmarking

Para los objetivos 2 y 3 se aplicó el benchmarking, cuyo instrumento basado en las técnicas de entrevistas semiestructurada y análisis documental (respectivamente para los objetivos 2 y 3) permitió determinar puntos de diferencias entre el modelo Eposak en referencia a otras instituciones y modelos según modelo de gestión sobre las comunidades donde ejercen impacto.

Por otro lado, cabe destacar que, entendiendo que el marco de teórico y de referencia es el modelo del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), las entrevistas semiestructuradas fueron diseñadas alrededor del modelo actual de Eposak, según cuatro variables importantes; (1) su gestión eficaz y sostenible, (2) el impacto ambiental que ejercen en la

comunidad, (3) preservación y mejoras a nivel socio-cultural, (4) incremento de beneficios económicos.

Cada una de estas variables presenta indicadores que propone el GSTC, que permitieron medir si el modelo Eposak verdaderamente puede ser una solución sostenible para el trabajo del turismo dentro de las comunidades y la operatividad de la fundación. Estos indicadores por variables son:

1. **Gestión Eficaz y sostenible del modelo:** se refiere a aquellas variables que permitan que el destino cuenta con una organización, departamento, grupo o comité efectivo, responsable de abordar de manera coordinada la sostenibilidad turística, y en el que participan el sector privado, gobierno local y líderes comunitarios de la mano con toda la comunidad.
2. **Ambiental:** se refiere a la capacidad de detectar los riesgos ambientales e implementar un sistema operativo para afrontarlos. Este sistema busca entre otras cosas, efectuar el seguimiento del impacto ambiental del turismo, conservar los hábitats, las especies y los ecosistemas, y evitar la introducción de especies invasoras.
3. **Sociocultural:** contempla que el destino tenga una política y un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los sitios naturales y culturales.
4. **Económico:** se refiere a la capacidad y contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino.

La siguiente tabla resume las técnicas e instrumentos según los objetivos trazados en el presente estudio:

Objetivo 1 Comparar el modelo Eposak a fin de validarlo con los criterios globales de turismo sostenible.	Objetivo 2 Establecer los posibles escenarios (comunidades) donde el modelo pudiese ser replicado a nivel nacional.	Objetivo 3 Diferenciar las bondades del modelo Eposak con otras fundaciones y/o empresas a nivel nacional e internacional que tienen similitud con la misión de la FET.
Técnica Análisis Documental/ Focus Group	Técnica Entrevistas Semi- Estructuradas	Técnica Análisis Documental
Instrumento Observación/ DOFA	Instrumento Benchmarking	Instrumento Benchmarking

Tabla N° 3. Técnicas e instrumentos aplicados al presente estudio. Elaboración propia

4.3. Población y muestra

De acuerdo con Arias (1999) la población es el “conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan” y siendo la muestra “un subconjunto representativo de un universo o población”. Para el estudio, la población y la muestra fue el equipo que labora en la FET, es decir, tres (3) personas.

4.4. Procedimiento:

El plan de trabajo se desarrolló de la siguiente manera:

1. Establecimiento de objetivos: en esta primera fase el consultor sostuvo reuniones exploratorias en cuyas conversaciones fue posible determinar de manera consensuada el objetivo general y sus objetivos específicos del presente proceso de consultoría. Este paso comprendió la identificación del problema y la decisión de proceder.
2. Marco teórico de referencia: abarcó el proceso de selección de los aspectos a investigar, es decir, se estudió el campo teórico o disciplinario con el que se

encuentra relacionado el problema, a través de este marco, se adoptó en un modelo teórico de referencia y en base a sus elementos sirvió de guía a todo el proceso de diagnóstico.

3. Recopilación de la información: como se mencionó anteriormente para efectos del diagnóstico se plantearon cuatro técnicas de recopilación de la información; análisis documental, entrevistas, Focus Group. Estas técnicas fueron consideradas oportunas dado el alcance de estudio, el tiempo disponible, las motivaciones del cliente y el nivel del problema. Las mismas representaron el medio para reunir la información de acuerdo a los objetivos anteriormente planteados.
4. Análisis de la información: en esta fase se le dio significancia a la información recopilada con la finalidad de comprender su contenido y someterlo a un proceso de discusión con el cliente para interpretar los resultados obtenidos (tanto cualitativo como cuantitativo) producto del cual se elaborara posteriormente un informe para el cliente.
5. Conclusiones y recomendaciones: esta fase comprende la exposición y derivaciones de los hallazgos encontrados en función de las causas del problema. Aquí se propondrán las acciones a emprender para dar respuesta al problema.

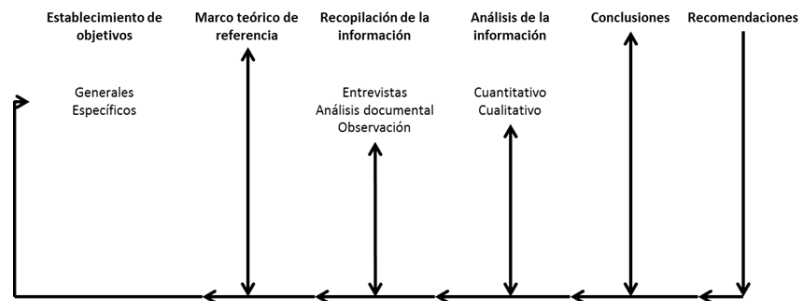


Tabla N° 3.- Metodología para efectuar un diagnóstico organizacional. Medina, William (s.f)

6. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Diagnosticar la aplicabilidad del modelo de gestión Eposak para el desarrollo del turismo sostenible en las comunidades indígenas y rurales de Venezuela.

	Dimensión	Concepto	Indicadores	Ítems
Objetivo Específico 1 Comparar el modelo Eposak a fin de validarlo con los criterios globales de turismo sostenible	Criterios de sostenibilidad turística: - Gestión eficaz y sostenible - Impacto ambiental que ejerce en la comunidad - Preservación y mejora a nivel socio-cultural - Incremento de beneficio económico	Gestión Eficaz del destino Metodología de intervención del desarrollo turístico sobre el destino considerando temas ambientales, económicos, sociales. Impacto ambiental que ejercen en la comunidad Influencia ejercida por el turismo sobre la conservación de las especies y los ecosistemas Preservación y mejoras a nivel socio-cultural	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y amenazas sobre el Modelo Eposak (DOFA) Modelo Eposak - Selección de la comunidad - Desarrollo del destino - Promoción del destino	¿Qué acciones internas y externas implementa la FET para el desarrollo del turismo sostenible de las comunidades? ¿Cumple la FET con todos los criterios de sostenibilidad turística sugeridos por el GSTC? ¿Qué situaciones internas y externas afectan los objetivos organizacionales de la FET? ¿Cuáles son las prioridades y posibles soluciones que debe atender la FET actualmente?
Objetivo Específico 2 Establecer los posibles escenarios (comunidades) donde el modelo pudiese ser replicado a nivel nacional.	Criterios de sostenibilidad turística: - Gestión eficaz y sostenible - Impacto ambiental que ejerce en la comunidad - Preservación y mejora a nivel socio-cultural Incremento de beneficio económico	Criterios para proteger los lugares de interés turístico a través de políticas, un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los sitios naturales y culturales y un sistema de gestión de visitantes Incremento de beneficios económicos Criterios de contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino	Tipo de Comunidades que apliquen al modelo: - Únicas - Remotas - Con potencial turístico	¿Qué criterios deben ser necesarios para definir las comunidades beneficiarias del modelo Eposak? ¿Qué factores a nivel de competencias se deben tener para el desarrollo del modelo? ¿Es el momento para emprender dentro del sector turístico? (Visión de negocio)
Objetivo Específico 3 Diferenciar las bondades del modelo Eposak con otras fundaciones y/o empresas a nivel nacional e internacional que tienen similitud con la misión de la FET.	Criterios de sostenibilidad turística: - Gestión eficaz y sostenible - Impacto ambiental que ejerce en la comunidad - Preservación y mejora a nivel socio-cultural Incremento de beneficio económico		- Objetivo de estas fundaciones y/o empresas sobre el desarrollo comunitario - Alcance de estas fundaciones y/o empresas sobre el desarrollo comunitario.	- Misión de la fundación y/o empresa ¿Qué criterios que emplean para la selección de las comunidades? ¿Cuál es el rol del turista como eje principal del desarrollo comunitario?

Capítulo V

Análisis de Resultados

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arroja es la que se indica en las conclusiones a las cuales llega la investigación. Así será posible responder a la interrogante planteada en el planteamiento del problema de la presente investigación.

De esta manera, el presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las distintas técnicas mencionadas en el capítulo 3 del marco metodológico; análisis documental, entrevistas semi-estructuradas, focus group.

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos se realizó en base a la teoría de análisis cuantitativa. De acuerdo con Hernandez, Sampieri, Fernández y Baptista (2010), el análisis cuantitativo estudia diversos elementos que pueden ser medidos y cuantificados. En este sentido, toda la información se obtuvo a base de muestras de la población.

Así mismo, el presente estudio se basó en un análisis cualitativo, el cual según Hernández et al. se enfoca en la credibilidad de la comunicación, o de los conceptos, o de los beneficios ofrecidos. En este sentido, al individuo entrevistado se le procedió a observar. Estas observaciones adquirieron un carácter de frecuencia que permite medir y cuantificar.

La forma en que se encuentra representada la información está construida a partir de los testimonios sujetos entrevistados en relación a los aspectos temáticos más importantes para la elaboración de la presente investigación y además de todo el análisis documental que el consultor levantó para una mejor comprensión de la situación.

5.1 Identificación de los aspectos temáticos tratados en las entrevistas

Los temas abordados tanto en las entrevistas semi-estructurada y focus group, están basados en la bibliografía expuesta en el capítulo 2 del marco teórico de la tesis. Es decir; desarrollo y turismo sostenible.

5.2 Síntesis de la información

Se presentan los datos obtenidos de los discursos de los diferentes actores involucrados. Para ello, se realizó un análisis de los diálogos y contenidos bibliográficos, obteniendo la

información más relevante según los aspectos temáticos precedentes, por sujeto estudiado.(Análisis de contenidos)

5.3 Aspectos temáticos más abordados

Una vez esquematizados los testimonios se procedió a analizar la frecuencia que cada aspecto temático fue abordado por los diversos sujetos en el estudio. Esto tuvo el objetivo de identificar los temas claves para trabajar dentro del marco de referencia de la presente investigación.

Análisis de la Información

Objetivo específico N°1: Comparar el modelo Eposak a fin de validarlo con los criterios globales de turismo sostenible

Técnica aplicada: Entrevistas semi -estructuradas al Equipo Eposak. Los resultados fueron agrupados a través de la Matriz DOFA como técnica grupal y bajo los criterios del autor para clasificar información obtenida a través del análisis documental.

Criterio de Sostenibilidad	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas	Debilidades
La gestión Eposak es eficaz y sostenible La organización cumple con la legislación local e internacional para su operación (aspectos laborales, ambientales, de salubridad y seguridad) Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas ambientales, sociales, culturales, salud y seguridad. Se mide la satisfacción de la comunidad y los turistas sponsor y se toman medidas correctivas en caso de ser necesario.	Eposak se esmera por mantener y estrechar las relaciones con los turistas sponsor a fin de conocer sus impresiones y contar con el apoyo de los turistas para el beneficio de las comunidades	Es importante que el Equipo Eposak conozca a más detalle el marco legal, gobernabilidad y normativas que rigen los destinos donde interviene. Eposak puede fortalecer su plan de participación comunitaria con la intención de recibir de todo el tejido social de la comunidad la información necesaria del marco legal, gobernabilidad y normativas que rigen los destinos donde interviene.		La capacitación del Equipo Eposak debe ser reforzada y mucho más enfocada a las demandas del modelo Eposak, es vital formalizar un proceso de capacitación mucho más estructurado que profundice en cada una de las áreas de la sostenibilidad

Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos -La organización apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario y de infraestructura (educación, salud, saneamiento) -La organización ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles. -Se ha elaborado un código de conducta documentado para las actividades que tienen lugar en comunidades en colaboración de la comunidad afectada	Dentro del Plan de Desarrollo Sostenible de Eposak y el plan de participación comunitaria, Eposak elabora de la mano de la comunidad un Master Plan que contempla el sueño de la comunidad. Esto incluye posibles soluciones a los principales problemas que aquejan a la comunidad. Este Master Plan también contempla proyectos de emprendimientos que benefician a pequeños empresarios locales para que se desarrollen dentro del marco del Turismo Sostenible		El turismo es un negocio que da resultados a largo plazo. Generar un código de conducta que eduque a los turistas a hacer turismo responsable representa un reto para Eposak ya que las comunidades tienen necesidades que muchas veces son satisfechas a través del mal aprovechamiento de los recursos naturales y humanos in situ. Por tanto, exigir el cuidado y respeto hacia el entorno muchas veces no está presente en los locales ya que su prioridad es buscar el máximo beneficio económico sin importar el impacto y las consecuencias que estas actividades ocasionen en su entorno.	Es necesario reforzar el Plan de Participación Comunitaria para que la comunidad tome mayor protagonismo al desarrollo de los proyectos comunitarios y hacerse responsables de la ejecución de los proyectos. Eposak muchas veces resulta ser el único recurso de la comunidad y asume gran parte de la responsabilidad de los proyectos. Impidiendo que la escalabilidad y replicabilidad del modelo en otras comunidades.
--	--	--	--	---

Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos			El Modelo Eposak entiende la importancia del aspecto ambiental que presenta los criterios del GSTC. Sin embargo, esto no implica que sea capaz de cumplir con los mismos dentro de las comunidades donde trabaja ya que no depende de su gestión el cumplimiento de dichos criterios ambientales	Eposak necesita de un trabajo articulado con un sistema legal que este alineado con los criterios y normas ambientales globales, un gobierno local, regional y central que tenga el ambiente como un aspecto relevante dentro de su gestión y el sector privado que colabore con este compromiso
--	--	--	--	--

Objetivo específico N°1: Comparar el modelo Eposak a fin de validarlo con los criterios globales de turismo sostenible
Técnica aplicada: Se utilizó la técnica de “Focus Group”. La sesión se desarrolló sobre la base de una guía de pautadas elaboradas por el autor y previamente aprobada por la fundación.

Análisis de la situación

Luego de que los emprendedores pasarán por un proceso de consolidación y jerarquización de las situaciones que podrían contribuir en la identificación de fortalezas y áreas de oportunidades del modelo Eposak, se llegó al siguiente hallazgo:

Situación: Largos periodos de ausencia de la FET (visitas) en las comunidades	
Causas ¿por qué?	1. Percepción que se pierde la motivación de que cada emprendedor continúe con sus proyectos. 2. Necesidad de mayor apoyo para promover en las comunidades lo que hacemos 3. Acompañamiento y presencia ante los consejos comunales, colegios y demás organizaciones comunitarias.
Impacto sobre los objetivos organizacionales	Alto.- Especialmente en la fase de modelo que contempla el desarrollo del destino.
Impacto sobre el personal	Alto.- Los acuerdos llegados por parte del equipo y la comunidad no son logrados debido a que los emprendedores necesitan del acompañamiento necesario para poder desempeñar sus tareas.
Prioridad de solución	En seis meses.
Posibles soluciones	1. Seguimiento semanal vía telefónica. 2. Apoyarse con el comité local para dar seguimiento de los proyectos. 3. Ir al menos una vez al menos una vez al mes. 4. Implementar la figura de “Community Manager”

Esta información representa un aporte significativo a la presente investigación ya que, siendo los emprendedores la razón de ser la fundación, es necesario revisar la metodología empleada para acompañar y monitorear los proyectos de los emprendedores a fin de garantizar que sean sostenibles y alcanzables por los locales.

De esta manera, los tiempos de desarrollo y ejecución de dichos proyectos podrían cumplirse de una manera más eficiente así como también, garantizaría mayor presión por parte de la fundación para hacer que los objetivos se cumplan, que la motivación se mantenga y el nivel de baja de proyectos se minimice al establecer en conjunto soluciones que permitan alcanzar los objetivos planteados.

Objetivo específico N°2: Establecer los posibles escenarios internacionales (comunidades) donde el modelo pueda ser exportado.
Técnica aplicada: Entrevistas semi- estructuradas.- Benchmarking
Resultados
El sueño de la FET es lograr escalar el modelo a nivel internacional. Sin embargo, reconocen la necesidad de mejorar el proceso de definición de las comunidades, el cual es el punto de partida de la FET en función de poder potenciar el desarrollo del Turismo Solidario y Sostenible y que además, requiere de validar en primer lugar el modelo en las comunidades donde actualmente se encuentra trabajando antes de implementarlo en otros países. Para la FET las variables de selección son: • Potencial turístico (único en recursos naturales y culturales) • Consentimiento de los líderes comunitarios • Una comunidad receptiva al turismo y capaz de enaltecer la cultura de la comunidad • Mínimo de servicios básicos. De acuerdo con los criterios GSTC y las reflexiones compartidas por el equipo, para poder definir escenarios internacionales (nuevos destinos) donde el modelo pueda ser exportado, la FET necesita mejorar y/o fortalecerse en las siguientes dimensiones y esto, con la intención de mejorar los procesos y metodologías que permitan medir el impacto real que genera la implementación del modelo en las comunidades: • Factor humano ▪ Diagnóstico de expectativas. ▪ Necesidades, intereses y motivaciones locales. ▪ Niveles de alfabetización. ▪ Capacitación y disponibilidad de recursos. ▪ Liderazgo y poder de convocatoria. ▪ Sus códigos y limitantes. ▪ Factor cultural y natural ▪ Atracciones de lugar (lugares claves). ▪ Sus historias, rituales, tradiciones y costumbres. • Mercado ▪ Nivel de demanda. ▪ Temporadas altas y bajas. ▪ Qué demanda no tiene oferta (qué hace falta). ▪ Características del visitante. ▪Cuál es su diferencia competitiva. • Visión del negocio ▪ Presupuestos para proyectos a desarrollar. ▪ Nuevas infraestructuras o negocios en mente. ▪ Tipo de información a la que tienen acceso. ▪ Planificación a largo plazo. • Factor Ambientalista y de Conservación

- Conciencia ambientalista y de conservación.
- Proyectos ecológicos.
- Entendimiento sobre el impacto ambiental.
- Importancia para el desarrollo sostenible.
- Apoyo del gobierno o la empresa privada.

Hasta tanto la FET no logre robustecer dentro de este modelo estos factores no será capaz de establecer los mejores escenarios para poder expandirse y escalar su modelo a nivel nacional ni mucho menos internacional, así como también ofrecer una asesoría capaz de medir y cuantificar el desarrollo del turismo sostenible en las comunidades donde empresas, gobierno local u otra institución desee implementar su modelo.

En este sentido, para efecto de del presente estudio:

1. No está contemplado de exportar el modelo Eposak hasta tanto no se le apliquen las correcciones pertinentes en las comunidades que actualmente se encuentra interviniendo la FET: Kamarata y Birongo.
2. Las bondades del modelo Eposak bajo las 4P se encuentran en pleno proceso de replanteamiento.
3. Se hace necesario formar un nuevo equipo de trabajo que permita dar respuesta a los compromisos adquiridos con las comunidades y al mismo tiempo, sea capaz de ir operando los nuevos cambios del modelo (identificación del Champion, validación de las comunidades propuestas, comercialización de los destinos)

Objetivo específico N°3 : Diferenciar las bondades del modelo Eposak con otras fundaciones y/o empresas a nivel nacional e internacional que tienen similitud con la misión de la FET.	
Técnica aplicada: Análisis documental. Los criterios para clasificar la información fue realizada a través del análisis documental realizada por el autor. Benchmarking	
Resultados	
Tour operados y/o ONG's	Eposak
Sustainabletrip.org: Su razón de ser es promover viajes de destinos sostenibles http://www.sustainabletrip.org/	Se enfoca en destinos que aún no son sostenibles o están en vías y, que en el tiempo puedan convertirse en comunidades empoderadas y sostenibles.
Meaningful trip: ofrecen viajes significativos a través de una fuerte conexión entre el turista y el local. El motivo principal del viaje es conocer a una persona o situación en especial. http://www.meaningfultrip.com/	Ofrece una experiencia integral para conectar al turista con el local y cuyo viaje genera un impacto positivo con el desarrollo sostenible de toda la comunidad.
Travel with purpose: su oferta se enfoca en promover un viaje hacia el interior del viajero. http://www.travelwithpurpose.com.au/	Ofrece viajes que van a crear un entorno en el que el viajero puede tener una experiencia transformadora
Remote Lands: ofrecen viajes a destinos remotos que ya cuentan con una oferta de servicios turísticos sostenibles. http://www.remotelands.com/	Ofrece destinos remotos donde el viajero es "clave" en el desarrollo de los destinos turístico
Tour by local: ofrecen tours llevadas a cabo por locales que hacen vida en la comunidad. http://www.toursbylocals.com/	La oportunidad de apoyar a los emprendedores y proyectos de la comunidad mientras que el turista vive con y como un local
Volunteer Travel LTD: ofrece viaje de voluntariado. http://www.volunteertravel.com/	Ofrece viajes de voluntariado en el que todos los proyectos son parte de un plan maestro integral que pretende convertir una comunidad en un destino de turismo sostenible

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

De acuerdo con Hernández et al. las conclusiones representan una interpretación final de todos los datos con los cuales se cierra una investigación. Por tanto, el orden de relación que a continuación se describe responde a cada objetivo específico que se han planteado en el presente estudio.

El trabajo que la Fundación Esteban Torbar ha realizado desde sus inicios ha representado un gran aporte para el desarrollo del turismo sostenible en Venezuela. En un país donde aún hay muchas iniciativas por emprender y explorar para resultar ser competitivos a nivel mundial o al menos a nivel regional no cabe duda que la FET ha sido pionera en este camino.

Basados en el análisis de los datos, es posible apreciar el reconocimiento y grandes pasos que la fundación ha logrado gracias a su modelo de gestión Eposak. Uno de ellos es la confianza que ha ganado en las comunidades y comprender las realidades tan complejas que se viven y afectan el bienestar y calidad de vida de los locales. Partiendo de estas relaciones estrechas y cercanas, la FET logra trazar un plan de intervención basada en la participación comunitaria, tocando los principales problemas que los aquejan y convirtiéndolos en oportunidades para el desarrollo del turismo.

En este sentido, en aras de dar significativos aportes a la situación que atraviesa la fundación y además, con la intención de dar respuesta concisa y precisa al objetivo general del presente estudio, el cual reza como diagnosticar la aplicabilidad del modelo de gestión Eposak para el desarrollo del turismo sostenible en comunidades indígenas y rurales de Venezuela se puede concluir de la siguiente manera:

1. El modelo Eposak no cumple con todos los criterios globales de turismo sostenible.

La fundación necesita fortalecer los criterios globales del turismo sostenible que implementa dentro de su modelo, especialmente el ambiental y económico. No queda claro cómo estos criterios realmente se transforman en valor más allá de la capacitación y búsqueda de financiamiento. Es necesario fortalecer los criterios de seguimiento, acompañamiento y monitoreo de proyectos para que los esfuerzos no se debiliten o terminen aislados por carecer de una propuesta que realmente genere impacto para los

emprendedores y su comunidad. Especialmente cuando estas comunidades se lucran bajo prácticas que afectan el ambiente y donde el turismo resulta ser un negocio a largo plazo.

El turismo sostenible es hoy en día una de las actividades económicas que genera más bienestar y calidad de vida en comunidades potencialmente turísticas. Sin embargo para implementarlo es necesario el trabajo mancomunado de todos los actores locales que hagan posible el desarrollo del turismo sostenible una alternativa de vida para los pueblos más remotos del país, el modelo aún no está preparado para generar estos resultados.

2. La fundación no está lista para exportar su modelo a la región latinoamericana..

El modelo es paternalista y las comunidades son altamente dependientes al éxito de las iniciativas que realizan en conjunto, asumiendo roles que no le corresponden y abarcando espacios de liderazgos que pudiesen ser abordados por la comunidad a través de una participación comunitaria más comprometida y organizada.

Así mismo, muchas de las actividades y esfuerzos que realiza la fundación se encuentran en responsabilidades de índole comunitario, donde buscan dar respuestas a situaciones que, de no contemplarse, el turismo simplemente no fuese posible desarrollarse. Proyectos comunitarios como centro agro productivo, construcción de un punto limpio para la gestión de desechos sólidos, mejoramiento de la represa de Kamarata, etc. no son necesariamente de interés turístico, pero forman parte del tejido productivo que hacen más competitivo el destino si éstos funcionasen correctamente. Sin embargo, la fundación pierde grandes esfuerzos y recursos tratando de resolver competencias que son responsabilidad del gobierno local y de la propia localidad.

3. El modelo Eposak no es sostenible para la fundación y sus programas.

La estrategia de autogestión (crowdfunding y financiamiento a través de empresas) es muy débil y poco recurrente. La fundación necesita mecanismos de autogestión que le permita garantizar mayor presencia en las comunidades donde actualmente se encuentra trabajo. Sin los fondos adecuados para cumplir con la planificación anual del programa, seguimiento y monitoreo de los proyectos, las iniciativas seguirán debilitándose y afectándose según el entorno país influya en cada una de sus realidades; políticas, sociales y económicas.

Recomendaciones

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el modelo actual Eposak necesita seguir probando su viabilidad en Venezuela. Actualmente el equipo FET no cuenta con el talento humano ni los recursos disponibles para comenzar a expandirse destinos internacionales. Tampoco tiene un caso de éxito de la implementación del modelo completo dentro de una comunidad que le permita ser la vitrina para exportar su modelo en otras comunidades interesadas en el producto. En este sentido las recomendaciones son las siguientes:

1. Para que la fundación esté lista para exportar su modelo a la región latinoamericana:
 - Replantear el modelo Eposak apuntando hacia el desarrollo del turismo sostenible en Venezuela a través de proyectos que tengan impacto dentro de la comunidad sin que ello amerite proyectos comunitarios no turísticos.
 - Afinar los criterios de selección de proyectos turísticos que sean capaces de generar impacto dentro de la comunidad; empleos directos, indirectos, empoderamiento de la mujer, mejoras de vivienda y educación, etc.
 - Aprovechar los indicadores del Índice de Competitividad Turística que para afinar los criterios de selección de las comunidades, las cuales se sugieren han de ser: únicas, remotas y con gran potencial turísticos para ser realmente competitivos en la región (Latinoamérica)
 - Seleccionar comunidades de acuerdo al nivel de participación comunitaria (más comprometidas) y posibles aliados interesados.
 - Los emprendedores deben tener experiencia en sus proyectos. De esta manera la curva de aprendizaje y uso eficiente de los recursos serán aprovechados de una mejor manera.
 - Involucrar otros actores que puedan ser líderes influyentes en la comunidad y puedan desarrollar estos proyectos como voluntarios.
2. Para que la fundación cumpla con todos los criterios globales de turismo sostenible
 - Se recomienda que los miembros de la fundación participen en el programa de certificación del GSTC en Gestión de Destinos turísticos Sostenibles, el cual constituye las directrices básicas para que las empresas y/o fundaciones de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles, y ayudarlas a optar por programas de turismo sostenible que cumplan con estos criterios globales.

3. Para garantizar la sostenibilidad de la fundación.

Diversificar su estructura de ingresos para garantizar la operatividad de la fundación y sus programas, para ello se recomienda:

- Brindar servicio de consultoría a las agencias y operadoras de viajes cuando seleccionen proveedores y programas de certificación sostenibles;
- Ofrecer programas de certificación y otros programas voluntarios a cerciorarse de que sus estándares cumplan la normativa básica ampliamente aceptada.
- Ofrecer planes de desarrollo y promoción a los programas gubernamentales, no gubernamentales y privados.
- Celebrar actividades de recaudación de fondos tales como; cenas, subasta, maratones, venta de productos y/o servicios turísticos que se desarrollen en las comunidades donde actualmente la FET se encuentra trabajando.

4. A nivel organizacional:

- Revisar la estructura organizativa de la FET de acuerdo al enfoque que apunta el nuevo modelo Eposak.
- Establecer el equipo adecuado para dar respuesta al objetivo supremo de la FET. Este equipo debe tener competencias y conocimiento en:
 - a. Gestión de destinos y proyectos turísticos
 - b. Manejo de relaciones con stakeholders
 - c. Administración de proyectos
 - d. Financiamiento y presupuesto
 - e. Organización pre operativa, operativa y post operativa del destino
 - f. Sistemas de monitoreo y reporte
 - g. Marketing turístico
- Garantizar una estructura legal y administrativa que le permita hacer todas las sugerencias y recomendaciones planteadas en el punto número 3 de la presente sección.

Referencias bibliográficas

Briceño F, Frank (2000). Turismo 2020. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

Balestrini, Miriam (2006). Cómo se elabora un proyecto de investigación. Venezuela: BL Consultores y asociados.

Barragán, Anabel y Trujillo, Yacxara (1991). Las potencialidades turísticas de Chuao: una visión diagnóstica y una propuesta para el desarrollo del turismo no tradicional. Instituto Universitario Nueva Esparta.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial, 36.870, Diciembre 30, 1999.

Drumm Andy y Moore Alan (2002). Introducción a la Planificación Ecoturismo. Volumen I. The Nature Conservancy. Arlinton, USA.

French, W. L y Bell C. H. (1996). Desarrollo Organizacional. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica. S.A. México.

Le Gargason, Christine (2010). Proyecto Turismo Sustentable. Diplomado de perfeccionamiento en Turismo y Desarrollo Sustentable. Universidad Central de Venezuela, Extensión de Posgrado.

Medina, William (s.f). Procesos de consultoría. Universidad Católica Andrés Bello. Postgrado en Desarrollo Organizacional. Caracas, Venezuela.

World Tourism Organization. (2011). Tourism: investing in energy and resource efficiency. Disponible en internet: < http://sdt.unwto.org/sites/all/files/pdf/11.0_tourism.pdf>

World Economic Forum (2015). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2012. Disponible en Internet: < <http://www.weforum.org/reports>>

Hernandez Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. **(2010)**. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. México Edit. McGraw Hill

Hernandez R., Fernandez, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ta Ed.). México. Editorial MacGraw-Hill/Interamericana.

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumentos de recopilación de información

Instrumento Focus Group con los emprendedores

Comunidades: Birongo (Estado Miranda)

Número de participantes: 10 personas por comunidad.

1. **Resultado esperado:** Identificar y analizar situaciones por medio del cual sea posible conocer la opinión de los emprendedores sobre el Modelo Eposak como herramienta para desarrollar el turismo en su comunidad (debilidades y fortalezas).
2. **Definición de la situación:** Desde que Eposak llegó a su comunidad, ¿qué nos podrían compartir sobre la forma en que trabaja el equipo con la comunidad y el apoyo que ofrece en la comunidad? ¿Qué cosas le gusta más de Eposak? Y qué otras cosas cambiaría o mejoraría?
3. **Causas que la originan:** Determinar las razones o motivos por los cuales los emprendedores identifican las debilidades y fortalezas del Modelo Eposak.
4. **Localización:** emprendedores turísticos, comunitarios y sus líderes locales que hacen vida en la comunidad de Birongo y Kamarata respectivamente.
5. **Posibles soluciones:** determinar qué medidas o acciones se recomiendan tomar para mantener y/o potenciar lo que es una fortaleza y, corregir o mejorar lo que representa una debilidad para Eposak.
6. **Impacto sobre los resultados:** ¿Qué efecto tienen las situaciones planteadas por los emprendedores para la mejora del Modelo? (Marcar sólo una alternativa)
 - a. Bajo

b. Mediano

c. Alto

7. **Efectos en el personal:** ¿Qué efecto tiene las situaciones identificadas sobre la actitud y disposición de los emprendedores en el desarrollo y ejecución del Modelo Eposak? (Marcar sólo una alternativa)

a. Bajo

b. Mediano

c. Alto

8. **Prioridad solución:** ¿cuándo se debe comenzar a tomar las medidas o a implementar las soluciones para resolver la situación identificada? (Marca una sola alternativa)

a. De inmediato

b. En seis meses

c. Un año

9. **Tendencia:** la situación planteada tiene a:

a. Disminuir

b. Mantenerse

c. Incrementarse

Hoja de resumen (por emprendedor)[illegible]

ANEXO 2

Opiniones de los emprendedores sobre el modelo Eposak

Objetivo: conocer las opiniones y percepciones de los emprendedores beneficiados del modelo Eposak.

Nota: por motivos de tiempo y acceso a la información en la comunidad sólo se entrevistaron emprendedores de la comunidad de Birongo, Estado Miranda.

Técnica aplicada: Entrevistas semiestructurada

EMPRENDEDOR A

1. ¿Cómo conociste la Fundación Esteban Torbar?

Conocí a Eposak debido a una ruta del Cacao que estuvimos promocionando con Corpomiranda, en la cual participaron operadores turísticos y prensa. En esa oportunidad fue Josselin Esparza como representante de la FET la que estuvo en uno de esos recorridos. Ella y yo de inmediato nos hicimos amigas, nos conocimos, nos caímos bien, hasta el momento hemos compartido muchas anécdotas.

2. ¿Qué significa para ti Eposak?

Eposak es una familia, una familia que se integró a la comunidad (...) siento que son parte de nuestra familia, las queremos como tal y se seguirá manteniendo. La sangre no se niega, la sangre está presente todo el tiempo y Eposak es la sangre de nosotros de los birongueros, de Griseli Castro.

3. Menciona algunos aspectos positivos que Eposak haya dejado en tu comunidad, tu familia y en tu proyecto de emprendimiento.

En mi familia, bueno, la consentida de la gente de Eposak, son mis hijas Cristal y estrella. Bueno esas son prácticamente las consentidas y queridas de ellos y de la comunidad. Me siento muy agradecida de que ellas hayan llegado aquí, hayan hecho mesas de trabajo donde interactuamos mucho en la recuperación de nuestros ambientes, todas las capacitaciones que han hecho son prósperas y productivas la comunidad y de cada uno de los emprendedores que están ahorita. Bueno a mí me ha parecido excelente el trabajo, el apoyo ha sido incondicional, las personas nos han conocido a través de ellos, han sido un medio muy bueno para fortalecer todo el trabajo que se ha realizado en este tiempo con ellos en la comunidad.

EMPREENDEDOR B

1. ¿Qué significa para ti Eposak?

Eposak significa para mí la solución de muchos problemas que tenemos en cada una de las comunidades, es darle esa mano amiga a quien la necesita. En nuestro caso acá en Birongo, Eposak escuchó todas aquellas problemáticas, y todos aquellos proyectos que nosotros tenemos y que teníamos para ese entonces, las cuales algunos de ellos han sido solventado o solucionados.

2. Menciona algunos aspectos positivos, que Eposak haya dejado en tu comunidad, tu familia y en tu proyecto de emprendimiento.

Bueno Eposak, acá ha escuchado algunos de nuestros proyectos que tenemos, y los ha resuelto, en cuanto a esos proyectos tenemos fue: la olla y utensilios para la Sra Tomasa, en el cual nos prepara nuestro sancocho, además la máquina de coser para Toña, que ella allí realiza todas sus confecciones, sus costuras de todos los trajes típicos que nosotros usamos acá en nuestra comunidad de Birongo, además de mucho apoyo para mi posada, mi posada “Bella Vista Birongo” ellos me dieron todo ese apoyo, toda esa asesoría que corresponde para llevar a cabo mi posada como quien dice. Somos una familia, cuando ellos vienen para acá nos sentimos tan bien con ellos que no defraudamos, porque ellos creyeron en nosotros y nosotros creemos en ellos y eso para nosotros es lo máximo, somos una familia porque desde el primer momento en que nos conocimos, yo pensé y yo me dije a mí y a mi familia, a todos los míos que demos aprovechar esta oportunidad

3. Explica cómo trabaja Eposak en tu comunidad, que hace y como lo hace

Eposak trabaja de manera mancomunada, por autogestión, vamos a decirlo, con mucho corazón, con mucha humildad y nosotros trabajamos con ellos dándoles lo que nosotros hacemos de puro corazón, con lo poco que tengamos, con lo mucho o poco que ellos nos puedan aportar, de esa manera nosotros trabajamos con Eposak y así como ellos trabajan en el pueblo con nosotros, quisiéramos que trabajaran con otras comunidades, solventando esas situaciones, esas problemáticas, y aquellas necesidades que tienen aquellas personas, así como nos tendieron esas manos a nosotros.

4. Existe un ejemplo por medio del cual Eposak apoya los recursos naturales y culturales de la comunidad? Si no lo hace que crees que debería hacer Eposak en este punto?

Eposak con nosotros en cuanto a recuperar los recursos naturales, hemos hecho algunos encuentros, como la recolección de la basura, la reutilización, recuperar algunas áreas verdes, algunos ríos, quebradas que tenemos en la comunidad, y también la utilización de esos recursos naturales que tenemos, solo utilizando lo necesario sin destruirlo. En cuanto a las culturales nosotros tenemos aquí unas agrupaciones como la estrella de Birongo, entre otras agrupaciones como el grupo de tambor de Curiepe, y a ellos les gusta que nosotros tengamos ese contacto directo con estas agrupaciones, y que estas participen en todas esas actividades que tenemos con los turistas y visitantes

5. ¿Que cosas, procesos, conceptos sientes que no entiendes de Eposak?

Yo pienso que se cuál es la finalidad de Eposak, ayudar a las comunidades, a el emprendimiento de turismo, ecológico, cultural, se rescaten todos esos valores y todas esas tradiciones de costumbre.

6. En tema de turismo que sugerencia le darías a Eposak para que les ayude a desarrollarlo en conjunto con la comunidad.

Pienso que siempre estén visitándonos, y que no se olviden de todos esos emprendimientos de turismo o de todas esas ideas turísticas que tenemos en nuestro pueblo, y que así como en nuestro pueblo de Birongo, sea todos esos lugares donde haya turismo, que visiten a esas personas y que nosotros podamos compartir esas tradiciones, costumbres, que tienen los otros pueblos y hacer como un compartir de turismo o un compartir de ideas.

7. ¿Cuál es el tipo de turista con el que sueña Griceida en su comunidad?

Personas, turistas visitantes que les gusta la parte ecológica, la naturaleza, los ríos, que sean personas que les atraiga las costumbres y tradiciones de los pueblos, y que sean personas que vayan a dejar un aporte positivo para nuestro pueblo, y que nos ayuden de una u otra forma a conservar lo que tenemos, la naturaleza.

8. Con la llegada de la FET a tu comunidad, que beneficios económicos podrías mencionar en tu proyecto.

Todos los biogueros nos beneficiamos cuando llegan esos turistas a mi posada, se benefician las cocineras, los cultores, los agricultores, las personas que tocan o que cantan, los cacaoteros, la fábrica de chocolate, los promotores turísticos, la estrella de Birongo, los niños porque también participan y de eso nos beneficiamos todos.

9. Que es lo que más agradeces o te gusta de Eposak?

Su gente, la gente de eposak son como la familia de color claro que tenemos nosotros, y pienso que ellos llegaron y nos conocieron a nosotros los emprendedores turísticos hace como 4 años y eso trascendió en el tiempo, ahora conocen más personas y han ayudado y apoyado a cada uno de esos proyectos que tenemos acá, esa es la familia que tenemos en Caracas y yo siempre le digo a Jossy, a Karem, al Sr Esteban, a todos, que ellos son la familia de color claro que nosotros tenemos en la capital, y que cuenten con nosotros, que cuenten con Griceida que nosotros no los vamos a defraudar, y que yo estoy ahorita un poquito enfermita pero yo los quiero mucho y los aprecio mucho, y que los espero por aquí.

EMPREENDEDOR C

1. ¿Cómo y cuando conoció a Eposak?

Conocí a Eposak el año pasado a mediados del mes de Julio, es una organización, que está en beneficio para las comunidades, estamos muy contentos con ese grupo, porque vienen a buscar solución a la problemática que tenemos en la comunidad de Birongo.

2. ¿Qué significa para ti Eposak?

Significa una organización muy fundamental que viene a dar beneficio a la comunidad.

3. Menciona algunos aspectos positivos que haya dejado en tu familia

Primero, vamos hacer claro, la amistad, el amor hacia los demás, hacia la familia y otra cosa importante es la manera de comunicación de ellos para con nosotros, ellos quieren buscar el bien, siempre están pendiente de las comunidades de las personas e inculcan los valores que deberíamos tener todos como seres humanos.

4. Menciona algunos aspectos positivos que haya dejado en tu proyecto de emprendimiento.

El primer aspecto positivo es que dominamos el miedo, siempre estábamos nosotros pendiente de que no queríamos meternos en problemas por ese miedo de participar, de meternos en proyectos, de ubicar, construir un proyecto, pero digamos fue muy positivo, en mi particularmente dejo una cosa muy grande .

¿Te ha ayudado en tu proyecto? Si me ha ayudado bastante en esa situación.

5. Menciónanos tu proyecto con Eposak

Mi proyecto se llama “Casatra”, caminata con sabiduría y tradición. Es importante porque con ese proyecto quiero yo manifestarle a las personas, ayudarlos a que vengan los turistas y le damos toda una explicación sobre el cacao, las plantas, como es nuestro ambiente, como es nuestra costumbres, como es la manera de vivir y que ellos se unan a nosotros porque nosotros también aprendemos de ellos.

6. Explica con tus propias palabras como trabaja Eposak en tu comunidad, qué hacen y cómo lo hacen

Eposak trabaja digamos de una manera muy familiar, lo hacen directamente a través de reuniones, somos muy colaboradores y ellos tienen la manera de orientar que es lo importante y que nosotros podamos ayudarnos unos a los otros en beneficio de todos.

7. ¿Existe un ejemplo por medio del cual Eposak apoya los recursos naturales y culturales de la comunidad? Si no lo hace, que crees que debería hacer Eposak en este punto?

Eposak si apoya porque está incluido todo, ellos vienen tanto a nivel cultural como a nivel social, inclusive se ha hecho la petición para hacer las festividades que tenemos en el mes de mayo como son las festividades de la cruz, y ellos están dispuestos a colaborar con nosotros y colaborar con nuestra cultura. En el aspecto natural yo diría que es parte de nosotros también contribuir en el ambiente y de que podamos nosotros colaborar para que nuestra comunidad se pueda mantener como debe ser y como ellos quieren, una comunidad limpia, organizada y que se empuje hacia adelante.

8. ¿Qué cosas procesos o conceptos sientes que no entiendes de Eposak?

Bueno yo te voy hacer claro, habrá dificultades y habrá debilidades, pero para mí ha sido lo mejor, una cosa muy positiva y he aprendido mucho. Todo lo que se ha dado y todo en lo que han contribuido en dar información, sobre todo en esos cursos y en esas cosas que han hecho, yo me siento feliz y te repito no tengo ninguna debilidad en eso sino que he aprendido y quiero aprender más.

9. En tema de turismo, que sugerencia le darías a Eposak para que les ayude a desarrollar en conjunto con la comunidad?

En turismo, lo primero queremos nosotros la protección de los recursos. Yo le sugiero a Eposak que nos apoyen en cuanto nosotros queramos manifestar a la comunidad y hacerle sentir que nuestros recursos son valiosos y que tenemos que proteger esos recursos porque son el nivel de vida de nosotros, principalmente ese río, que se mantenga, y todas nuestras costumbres, como es por ejemplo las fiestas tradicionales, el amor hacia los niños.

10. ¿Cómo cree usted que Eposak puede apoyarlos en ese aspecto, que sugiere?

Yo sugiero que a medida que sigan viniendo continuamente y que estén pendiente de todo para dar movimiento y estas pendiente de las actividades.

11. ¿Cuál es el tipo de turista que sueña Raúl Nieves en su comunidad?

Es un tipo de turista que se sienta satisfecho, venga a nuestro pueblo y que se sienta comprometido con nosotros para conocer nuestras costumbres, conocer nuestras vidas, y conocer de ellos para que nos aporten para nosotros muchas cosas importantes.

12. Con la llega de la FET a tu comunidad, que beneficios económicos podrías mencionar en tu proyecto?

El primer beneficio económico que tenemos, es que vamos a trabajar en conjunto y en beneficio en que cada quien, es que vamos a tener una mejor calidad de vida para todos, y a medida en que ese proyecto vaya avanzando tenemos como generar empleo, ayudar a las familias más necesitadas, y que todos nos beneficiemos y que todos colaboremos por el bien común.

13. ¿Qué es lo que más agradeces o te gusta de Eposak?

El cariño de esas mujeres, es muy importante para mí. Allí está Karem, Gaby, Josselin, esas mujeres valen todo y lo que transmiten es amor y eso es importante para nosotros, porque la sentimos como hermanos y como familia.

ANEXO 3

Resultados obtenidos del Focus Group aplicado a los emprendedores Eposak

Comunidad aplicada la técnica: Birongo, estado Miranda

Fase 1. Técnica nominal

Una vez explicado la dinámica del Focus Group, los emprendedores procedieron individualmente a enumerar las situaciones que le generaban preocupación sobre su participación con el modelo Eposak

Fase 2.- Consolidación- Jerarquización

Por ser un número reducido de participantes, sólo cinco (5) personas, cada miembro leyó las preocupaciones, situaciones y/o problemas que sentían que afectaban su relación con el modelo Eposak.

Seguidamente se anotaron todas las situaciones en la pizarra y se jerarizaron según la frecuencia de mención.

Fase 3.- Análisis de las situaciones

En esta fase los emprendedores comenzaron a analizar las situaciones, siendo estas sus principales conclusiones:

Situación: Largos periodos de ausencia de la FET (visitas) en las comunidades	
Causas ¿por qué?	4. Percepción que se pierde la motivación de que cada emprendedor continúe con sus proyectos. 5. Necesidad de mayor apoyo para promover en las comunidades lo que hacemos

	6. Acompañamiento y presencia ante los consejos comunales, colegios y demás organizaciones comunitarias.
Impacto sobre los objetivos organizacionales	Alto
Impacto sobre el personal	Alto
Prioridad de solución	En seis meses
Posibles soluciones	5. Seguimiento semanal vía telefónica. 6. Apoyarse con el comité local para dar seguimiento de los proyectos. 7. Ir al menos una vez al menos o dos meses.

Fase 4.- Jerarquización

Durante la realización de este ejercicio la única preocupación que surgió en los participantes es los “largos períodos de ausencia de la FET dentro de las comunidades”. Por tanto, el cuadro de jerarquización quedó de la siguiente manera:

No.	Situaciones o problemas identificados	Impacto sobre los resultados	Impacto sobre el personal	Prioridad solución	Total puntos	Jerarquización
1	Frecuencia de visitas del equipo FET para seguimiento de los proyectos.	3	3	2	8	1

Anexo 4

Resumen de las respuestas recibidas por parte del Equipo Eposak

1. ¿El Modelo Eposak entiende y cumple con toda la legislación ambiental y laboral dentro de cada una de las comunidades donde interviene?

KP: El Modelo Eposak entiende la importancia del aspecto ambiental que presenta los criterios del GSTC. Sin embargo, esto no implica que sea capaz de cumplir con los mismos dentro de las comunidades donde trabaja ya que no depende de su gestión el cumplimiento de dichos criterios ambientales. Para que esto sea posible se necesita una comunidad comprometida, un sistema legal que este alineado con los criterios y normas ambientales globales, un gobierno local, regional y central que tenga el ambiente como un aspecto relevante dentro de su gestión y el sector privado que colabore con este compromiso. El aspecto laboral es otro tema en el cual es necesario profundizar para saber las capacidades, obligaciones y responsabilidades que debe asumir el equipo frente a cada una de las comunidades.

GA: No necesariamente las cumple a cabalidad porque hasta los momentos no se ha realizado una investigación profunda de estas legislaciones en nuestras comunidad. Sin embargo, si se respetan los principios básicos del cuidado ambiental y se promueven prácticas laborales justas.

2. ¿Cómo Eposak capacita a su personal en temas y prácticas medioambientales, socioculturales, de salud y seguridad?

KP: Hasta la fecha los entrenamientos no han sido formales, se han basado en asistencia a seminarios, charlas y foros a nivel nacional e internacional. La Gerencia ha participado en un diplomado de Desarrollo Sostenible en la USB el cual estuvo enfocado a la gestión ambiental. Sin embargo, se cree que la capacitación debe ser reforzada y mucho más enfocada a las demandas del modelo Eposak, no puede hacerse a través de esfuerzos personales aislados y es vital formalizar un proceso de capacitación mucho más estructurado que profundice en cada una de las áreas de la sostenibilidad.

GA: No lo hace de manera activa, pero si algún miembro del personal desea participar en una capacitación relacionada con estos y otros aspectos, se le ofrece total libertad para que

lo haga. Si la formación implica algún costo Eposak está dispuesto a asumirlo en algunos casos.

3. ¿Cómo Eposak promueve y se compromete a conservar los recursos naturales de las comunidades donde interviene a través de sus proyectos (agua, energía, flora, fauna)?

KP: Primero concientizando a la comunidad sobre sus activo naturales. Si ellos no toman conciencia y entienden el valor de estos activos naturales es muy poco lo que Eposak puede llegar a lograr.

GA: A través de un taller de sostenibilidad ambiental que se ofrece a los miembros de la comunidad que desean convertirse en Emprendedores Eposak. También a través de su acuerdo de entendimiento y sus conversaciones con los emprendedores, en donde los exhorta a que su proyecto debe respetar su medio ambiente.

4. ¿Existe algún mecanismo por medio del cual Eposak promueve el consumo responsable y amigable con el ambiente? Cómo sucede?

KP: No se está haciendo nada al respecto

GA: A través de un taller de sostenibilidad ambiental que se ofrece a los miembros de la comunidad que desean convertirse en Emprendedores Eposak. También a través de su acuerdo de entendimiento y sus conversaciones con los emprendedores, en donde los exhorta a que su proyecto debe respetar su medio ambiente.

5. ¿Existe algún plan de manejo de desechos sólidos desarrollado por Eposak en las comunidades donde interviene? ¿En qué consiste?

KP: Este plan se ha intentado implementar en una comunidad en el estado Vargas. Sin embargo, dicha comunidad no siente que la basura sea un problema real para ellos por ende un plan de manejo de desechos sólidos no es su prioridad. Por otra parte, se está intentando implementar dicho plan en la comunidad de Kamarata teniendo como gran motor de inspiración el construir una cancha de fútbol utilizando los desechos sólidos y se espera que a través de esta estrategia, la comunidad abrace el proyecto cuyo fin último es poder transformar la forma como los kamarakotos se relacionan con los desechos e implementar un plan de manejo que se adapte a sus realidades. Para que un plan de manejo de desechos sólidos tengan éxito es vital contar con la comprensión, deseo y compromiso de la comunidad.

GA: No existe de manera formal, solo a través de recomendaciones a los emprendedores para que incluyan prácticas amigables con el ambiente en sus proyectos tales como la incorporación en los menú de frutas y hortalizas cosechadas localmente sin sustancias químicas. También se promueve el uso de materiales alternativos para los empaques, tales como hojas de plátano, de forma que el proyecto no genere más basura para la comunidad.

6. Explique cómo Eposak contribuye con sus emprendedores en la elaboración de un código de comportamiento para los visitantes?¿Existe?

KP: No existe un código de comportamiento como tal. Hace más de 3 años se colocó en site www.eposak.org el decálogo del turista responsable e se hizo varios intentos por promover esta información. Sin embargo, lo primero que hay que trabajar es con la comunidad para que sean ellos los que definan el tipo de turistas que ellos desean que visite su comunidad y que es lo que ellos estarían dispuestos a esperar de estos visitantes. En la comunidad de Kamarata tienen una visión bastante clara del tipo de turistas que quieren ver en su comunidad y el gran reto que tienen Eposak es que la comunidad vea, sienta y comprenda el GRAN VALOR que tienen como comunidad y como kamarakotos, para que así lo puedan hacer respetar. Por otra parte, el tipo de turista que busca este tipo de destinos tiene unas características bien definidas donde todas apuntan a preservar y respetar el ambiente, la cultura y tradiciones de los locales.

GA: No existe de manera formal, simplemente se les insta a través de talleres y conversaciones a que sepan qué pueden y deben exigirle a los visitantes.

7. ¿Eposak capacita a los locales para que promuevan la conservación de su patrimonio cultural? ¿Cómo lo hace?

KP: Eposak trabaja en la construcción de una autoestima comunitaria y colectiva cada vez más fuerte y esto lo hace a través del refuerzo positivo que se traduce no solo en promoción, sino en remuneración económica como la contratación de sus puestas en escena, compra de artesanías, etc. y también a través de invitaciones fuera de su comunidad que les dan mucho más exposición a su arte, sus tradiciones y talentos.

GA: Sí, lo hace a través de un taller en materia de identidad cultural en el que se les invita a identificar cuáles son sus activos culturales clave y se les explica la importancia de conservarlos para las futuras generaciones. Adicionalmente, a través de este taller se busca crear conciencia acerca de cómo esos activos representan para ellos un atributo

diferenciador frente a otras comunidades: algo que puede llamar la atención de los visitantes e incrementar el número de turistas.

8. ¿De qué manera los elementos de arte, arquitectura, diseños, decoración, alimentos y tiendas cobran vida en cada uno de los proyectos que Eposak desarrolla dentro de la comunidad?

KP: Eposak busca promover y enaltecer las tradiciones ancestrales de las comunidades donde opera. En este sentido, apoya solo aquellos proyectos donde sus diseños, decoración y arquitectura sean propios del lugar.

GA: De manera muy presente, sin importar la naturaleza del proyecto. En cuanto a arquitectura, por ejemplo, se promueven las construcciones con materiales locales como palmas, maderas, bambú y caña brava. En cuanto a decoración se promueve la utilización de elementos locales como plantas, flores y artesanías. En cuanto a alimentos se promueve la utilización de frutas y hortalizas cosechadas localmente, la incorporación de platos locales en los menús y la incorporación de degustaciones de gastronomía típica en los itinerarios de los visitantes. En cuanto a tiendas, se promueven emprendimientos que consistan en ventas de artesanías y gastronomía típica para los turistas.

9. ¿Cuántos empleos directos e indirectos Eposak ha promovido y/o creado a raíz de su intervención en la comunidad?

KP: Depende de cada comunidad pero a nivel general y entendiendo que esta información es bastante informal ya que proviene de la data arrojada por los emprendedores, es la siguiente: Empleos indirectos: 31, empleos directos temporales: 99, empleos directos: 66 para un total de 186.

GA: Este indicador no está medido de manera formal. Sin embargo, recientemente Eposak reformuló su planilla de levantamiento de proyectos para poder levantar la información de línea de base de estos indicadores y poder hacer comparaciones en el futuro.

10. De todos los proyectos desarrollados, ¿qué porcentaje de estos proyectos fueron desarrollados gracias a la adquisición de bienes y servicios locales para la ejecución de los mismos?

KP: Cuando se trata de proyectos de construcción siempre hay un porcentaje variable de insumos que no provienen de la comunidad como el cemento. Sin embargo, en Kamarata podría afirmar que a nivel de construcción el 70% son insumos locales y a nivel de proyectos de artesanía y agro-productivos el 85% es local.

GA: El 100% de los proyectos.

11. ¿Cómo Eposak promueve la venta de productos sostenibles basados en la naturaleza, historia y cultura de la comunidad? Enumere los casos que cumplan con esta premisa.

KP: Eposak promueve la visita a las comunidades y es allí donde los emprendedores muestran sus productos. Son ellos los que cuentan su historia (o no). Eposak desea que sean ellos los que muestren lo que son a través de su trabajo ya que no son productos los que vende Eposak, son sueños, ideas, arte, historia y eso solo lo puede hacer quien los crea.

GA: a través de la página web de la mano con cada uno de los emprendedores.

12. Contribuye Eposak a la elaboración de un código de conducta que permita a los anfitriones prepararse para la prestación de un servicio turístico realmente sostenible? En qué consiste este código?

KP: Eposak no ha elaborado código alguno. Sin embargo, tiene muy claro la gran necesidad de preparar a los emprendedores para la prestación de servicios turísticos. Por otra parte hay que tomar en cuenta que la rigidez de un código puede impactar lo genuino y diferente de cómo cada comunidad atiende al turista y este aspecto también es importante tomarlo en cuenta, en especial con los pemones kamarakotos.

GA: Sí contribuye, a través de sus talleres y del asesoramiento que ejecuta sobre los proyectos de los emprendedores. Sin embargo en ninguna comunidad existe un código formal.