

Marysela Coromoto  
Morillo Moreno<sup>1</sup>

## EL CIDE POR DENTRO. Apertura del I Diplomado en Gestión de Servicios Turísticos: Logros y retos

Desde siempre en la Universidad de Los Andes existe un profundo compromiso de contribuir con el desarrollo económico, social y cultural de la nación. En esta oportunidad considerando la relevancia, las complejidades y la vulnerabilidad de la actividad turística, pero apostando en su elevada capacidad de respuesta y de recuperación que la caracteriza, y luego de varios años de investigación en el sistema turístico merideño, hemos desarrollado un programa educativo enmarcado en las ciencias administrativas como una forma de contribuir a devolverle a Mérida el sitio de honor que tuvo una vez como el primer destino turístico de montaña del Caribe, y uno de los primeros destinos turísticos del país.

Ciertamente la actividad turística, como fenómeno económico y social, es susceptible de ser analizada desde la óptica de las Ciencias Gerenciales y Económicas, donde existen innumerables modelos para estudiar la competitividad de los destinos turísticos, cargados de aspectos cuantitativos y cualitativos, que nos conducen a visualizar al sector empresarial como uno de los componentes más importantes del sistema turístico, único capaz de dotar del equipamiento receptivo y complementario a todo destino.

De esta manera, un destino turístico no solo es un atractivo, una montaña, o una belleza natural como principal detonante o motivo de visita, sino que un destino turístico somos todos, donde existe una interesante relación recíproca entre la competitividad del destino y la gestión de las empresas locales ubicadas en el mismo (Claver-Cortés et ál. 2007). Desde esta óptica, las empresas prestadoras de servicio tienen una alta responsabilidad en el desarrollo de la actividad turística merideña, ya que poseen afortunadamente a su alcance un cúmulo de herramientas capaces de optimizar su gestión, las cuales han sido el fruto de largos años de investigación de las ciencias económicas y sociales.

Es así como los contenidos curriculares del presente programa de Diplomado (Cuadro N° 1), desarrollados por profesores de amplia formación en la docencia e investigación, se estructuran en dos grandes temáticas, en la primera, inician abordando los componentes e importancia del sistema turístico

---

<sup>1</sup> Licenciada en Administración y en Contaduría Pública, Magister Scientiae en Administración de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales, de la Universidad de La Laguna, España. Profesora Titular de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Venezuela. Coordinadora académica del Diplomado en Gestión de Servicios Turísticos. Correo electrónico: [morillom@ula.ve](mailto:morillom@ula.ve) [marysela.morillo@gmail.com](mailto:marysela.morillo@gmail.com)

con el propósito de que el participante reconozca los elementos y la dinámica del funcionamiento del sistema turístico, incluyendo los distintos actores que hacen vida dentro de esta actividad.

### Cuadro N° 1. Plan de estudio del I Diplomado en Gestión de Servicios Turísticos

	<b>Módulo:</b>	<b>Profesor:</b>
Gerencia de servicios	Componentes y aportes del sistema turístico	MSc. José Gregorio Angulo Rodríguez
	2. Liderazgo y motivación del talento humano	Dr. Ángel Rafael Rodríguez Grado
	3. <i>Marketing</i> de servicios y destinos turísticos	MSc. César Enrique Mora Contreras
	4. Atención al cliente: calidad y buenas prácticas de servicio turísticos	Dra. Marysela C. Morillo Moreno MSc. Maya Rosa Sciortino Contreras
Aspectos legales y financieros	5. Estructura y funcionamiento legal del sistema turístico empresarial venezolano	Abog. Juan Carlos Orellana
	6. Criterios contables legales y estructuras de costos para prestadores de servicios turísticos	Dra. Haydeé Cecilia Rincón Villalobos MSc. Miguel Ángel Oliveros
	7. Emprendimientos turísticos	Dr. Daniel Jesús Ramírez Calderón

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente un segundo módulo está dedicado a las generalidades de la gerencia de servicio y de importantes tópicos acerca de la motivación y liderazgo en el manejo del talento humano, con el objeto de que los participantes desarrollen las competencias que les permitan a sus equipos de trabajo, cumplir con la prestación de servicios de calidad de manera eficaz y eficiente, a través de la comunicación efectiva y del establecimiento de relaciones interpersonales ganar-ganar.

Seguidamente los participantes abordarán temáticas referidas al *marketing* para destinos y productos turísticos, en el cual tendrán la oportunidad de comprender el proceso de *marketing*, destacando la importancia del conocimiento del comportamiento de sus públicos, visitantes o turistas, para la adecuación de una oferta de servicios turística efectiva para los mismos.

Considerando que todos los contenidos anteriores constituyen prácticas previas y determinantes para la prestación de servicios de calidad, para finalizar este primer ciclo de módulos los participantes recibirán a partir de un enfoque sistémico de la actividad, y los aspectos fundamentales de los servicios desde el punto de vista de los momentos de encuentro con el cliente o momentos de la verdad, un abordaje sobre las dimensiones y herramientas prácticas para la determinación de la calidad en los servicios turísticos, así como una serie de buenas actuaciones en circunstancias específicas para la recuperación del servicio, para finalizar con un interesante discurso en la atención del cliente tanto nacional como extranjero.

El segundo ciclo de módulos está referido al aspecto legal y financiero, en el que los participantes se iniciarán en el conocimiento de la estructura y funcionamiento legal del sistema turístico empresarial venezolano, para inmediatamente analizar los criterios contables y estructura de costos para prestadores de servicio turístico, en este ciclo los participantes tendrán la oportunidad de conocer y manejar las herramientas necesarias para la determinación, estructuración y optimización de los costos de las organizaciones

prestadoras de servicios turísticos, atendiendo a lo pautado en la Ley de Precios Justos y las Providencias Administrativas sobre los criterios contables establecidos para tal fin.

Finalmente, un último módulo está orientado al emprendimiento de empresas de turismo donde el participante contará con importantes lineamientos para formular su propio plan de negocios a partir del ciclo de los proyectos de inversión turística, iniciando con la identificación de la idea del negocio turístico y los estudios de pre-factibilidad, para cerrar con los requerimientos técnicos y de financiamiento del proyecto.



Fuente: Elaboración propia y <http://www.meridapreciosa.com>

El día 23 de septiembre del año 2016, con la presencia de las autoridades universitarias, representantes del sistema turístico merideño, el presidente del Concejo Municipal del municipio Libertador del estado Mérida, Dr. José Luis Vázquez; de la gerente de Desarrollo de Turismo de la Alcaldía de Campo Elías, Dra. Milena Alexandra Manríquez; de profesores del postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, y de un nutrido número de participantes se dio inicio al I Diplomado en Gestión de Servicios Turísticos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; ello no solo refleja un elevado espíritu

de compañerismo y apoyo, sino además una profunda confianza depositada en esta casa de estudios universitarios, en las capacidades de sus investigadores, personal docente, administrativo y de apoyo, y a la vez, un profundo reto para esta casa al brindar un programa educativo de alta calidad y acorde a las necesidades del sistema económico del estado y de la región .

Desde el Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, reiteramos un profundo compromiso en brindar una educación de calidad y de altura como sólo Mérida y Venezuela se lo merecen. **Gracias a todos y bienvenidos.**

## Referencia

Claver-Cortés, E., Guerrero, R. y Quer, R. (2006). Estrategia para las empresas turísticas españolas. Una visión desde la teoría de recursos. *Cuadernos Turísticos*. N° 7, 51-73. Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/18291/17651>