

**PROPUESTA PILOTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA MÓVIL PARA EL  
ÁREA RURAL DE BOLIVIA  
(TARATA, COCHABAMBA - BOLIVIA)**

**M.Sc. Iván Chopitea Ch.**  
Derechos Reservados del Autor  
Según Deposito Legal  
2015

**Introducción.**

La presente investigación fue elaborada el año 2004, y actualizada en diferentes momentos y periodos en esta nueva década. A inicio, fue el resultado para obtener la el título académico de Magister en Gestión Educativa en la Facultad de Humanidades de la Universidad Mayor de San Simón, Cochabamba, Bolivia, Sud América, a partir de ese momento, el documento en su conjunto y partes, fue referente bibliográfico para un sinnúmero de posteriores investigaciones y acciones prácticas, no solo en el ámbito del turismo, sino de otros sectores productivos – asistencialistas. Asimismo, se constituye en un aporte metodológico, para investigadores, estudiantes, instituciones públicas, privadas y organismos no gubernamentales, que encuentran esta propuesta, los elementos teórico prácticos y metodológicos, para acciones concretas. El contenido de la investigación, puede ser utilizado en cualquier trabajo, siempre y cuando se respete el derecho de autoría.

**Antecedentes de la investigación.**

Las áreas rurales, por su carácter de marginalidad, en el sector productivo, industrial, social, económico y de servicios, presentan los índices mas bajos de ingreso familiar, donde la educación y salud son deficientes por no decir inexistentes. Las relaciones comunidad-trabajo, están marcadas en el sistema tradicional de la producción agrícola, pecuaria y de servicios, muy incipiente en la prestación de servicios dirigidos a los visitantes.

Muchas regiones del país, por su carácter y naturaleza de ser atractivas ante los ojos de los visitantes, surgen en forma natural y no planificada, expandiendo sus necesidades de prestar servicios a los turistas en forma del todo empírica, con un desconocimiento total de las

mínimas normas de higiene, donde la manipulación y preparación de alimentos dan origen a una total insatisfacción de los comensales e incluso se constituyen en generadoras de enfermedades.

Si las regiones rurales, cuentan con recursos turísticos de importancia, los cuales pueden ser explotados en forma racional, generando ingresos económicos, los cuales mejoraran el nivel de ingresos familiares, aumentando de esta manera la calidad de vida, requieren contar con un sistema que les permitan ser protagonistas de su desarrollo, es decir, que auto generen sus ingresos y una de las formas es mediante el turismo, puesto que ellos serán los prestadores de servicios turísticos, logrando ser garzones, meseras, cocineros, mucamas, administradores (de unidades familiares de servicios), artesanos, guías de sitios calificados. Pero para ello, requieren de capacitación, esta a la vez, será transmitida a los componentes de la familia y al final el efecto multiplicador, permitirá hacer de estas regiones, sectores turísticos.

Bolivia por las características de infraestructura receptiva, caminera, servicios de inversión, etc. No puede ni podrá desarrollar un turismo de empresas transnacionales, sino buscare un desarrollo escalonado de baja densidad, lo cual representa que la capacitación turística estará determinada por esas características.

Lamentablemente, la totalidad de las instituciones dedicadas a la capacitación turística, se encuentran localizadas en las principales ciudades, lo cual determina que el sector rural, aquel que cuanta con recursos turísticos, jamás podrá su población ser capacitada, puesto que no cuentan con los medios económicos, ni las posibilidades para trasladarse a las poblaciones y lograr este fin. Más aun, muchos de ellos desconocen que tiene la posibilidad de poder acceder a una nueva forma de trabajo en el sector turismo, lo cual posibilitaría que mejoren el nivel de vida que llevan actualmente.

Si no hay instituciones que se dediquen a capacitar a las poblaciones locales en la prestación de servicios turísticos, la oferta turística no mejorará y menos aun la calidad de los servicios.

Los Municipios, tienen la capacidad de poder solucionar de alguna manera sus problemas y necesidades, es hora que ciertos municipios tomen como una alternativa de desarrollo y crecimiento el turismo, como un medio y forma de mostrar al país y al mundo, que existen y que son capaces de recibir y atender a visitantes, difundiendo sus tradiciones, costumbres, paisajes, formas de vida, etc. Pero para ello requieren capacitación.

De esta manera el problema que se plantea para la elaboración de la presente investigación es:

¿Cómo se puede capacitar a los pobladores que habitan las áreas rurales del país, para lograr hacer de ellos prestadores de servicios turísticos ?.

### **Justificación.**

La presente investigación pretende crear un Centro de Capacitación Turística Móvil, de esta manera cualificar a los recursos humanos que radican en las poblaciones rurales de Cochabamba y el país, también a prestadores de servicios que directa o indirectamente se hallen involucrados en el que hacer turístico.

En base a ello es que se plantean los siguientes objetivos de investigación:

### **Objetivos.**

Objetivo general.

Diseñar las bases de una propuesta educativa para la capacitación turística móvil y la cualificación de recursos humanos en el ámbito rural de Bolivia, cuya área piloto sea la población de Tarata en el departamento de Cochabamba.

### **Objetivos Específicos.**

- Elaborar el marco conceptual del turismo, partiendo de las escuelas, disciplinas y componentes.
- Analizar la situación del turismo en Bolivia y Cochabamba.
- Elaborar el marco referencial de la población de Tarata, área piloto para implementación de la propuesta.
- Desarrollar el diagnóstico situacional de los servicios turísticos de la población de Tarata en base a instrumentos metodológicos que permitan conocer la opinión de los involucrados en la prestación de servicios turísticos.
- Elaborar la fundamentación educativa pedagógica en un marco de referencia teórica para sustentar la propuesta.
- Elaborar la propuesta educativa del centro de capacitación turística móvil.

### **Marco teórico.**

Para lograr la prestación efectiva de los servicios turísticos se requiere contar con personal calificado, los cuales requieren procesos de aprendizaje y cualificación en conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan ser competitivos en relación a las prestaciones realizadas en áreas urbanas.

La hipótesis surge a la luz del marco teórico y la planteamos en los siguientes términos:

A través de la creación de un centro piloto de capacitación turística móvil, se lograra la cualificación de recursos humanos para una óptima prestación de servicios turísticos en el área rural de Bolivia especificando Tarata como objeto de estudio.

Posteriormente se desarrollan seis capítulos, el primero versa sobre el componente teórico del turismo, el cual define las escuelas, disciplinas y componentes que estudian el turismo, asimismo, se establecen los diferentes tipos de turismo.

El capítulo segundo aborda el tema de la situación del turismo en Bolivia y Cochabamba, enfoca también una breve relación sobre la capacitación turística en el país.

En el capítulo tercero se realiza el análisis de la población de Tarata, designada esta como área piloto para la implementación de la propuesta, se parte de la justificación de la zona piloto, se hace una pequeña relación de los antecedentes generales de la provincia Esteban Arce/Tarata hasta llegar a las características de interés turístico.

En el capítulo cuarto se realiza el diagnóstico de los servicios turísticos de la población de Tarata en base a metodologías que buscan información por medio de una encuesta cerrada que fue levantada a los prestadores de servicios turísticos y un sondeo en base a preguntas a visitantes que se encontraban en la población de Tarata. Esta información, juntamente con las visitas in situ, permiten establecer los requerimientos del encargo social para la capacitación turística.

El capítulo quinto aborda el tema de la fundamentación educativa, parte de concepciones teóricas, planeamiento educativo, se aborda también la planeación educativa como propuesta institucional, la cual incluye los elementos curriculares que sirven como base para la propuesta.

Finalmente en el capítulo sexto se formula la propuesta educativa de creación del Centro de Capacitación Turística Móvil, cuyas siglas son CECATUR, se parte de los objetivos de la institución, misión, visión, hasta los contenidos de los programas de los módulos sobre los cuales se dictarán los cursos de capacitación turística.

Incluye el trabajo las conclusiones, recomendaciones, índice de cuadros, gráficas y anexos.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEORICO CONCEPTUAL DEL COMPONENTE TURISTICO**

#### **1. Escuelas que estudian al turismo.**

Las nociones base de la actual teoría turística, se ubican durante el periodo comprendido entre las primeras décadas del siglo pasado, básicamente se pueden agrupar en tres grandes escuelas:

##### **1.1. Escuela económica del turismo.**

La primera noción moderna entendió el turismo como un hecho de naturaleza económica, para ello, los teóricos se basaron en los aportes de la corriente económica.

Según esta escuela lo importante en el turismo es su contenido utilitario. El utilitarismo ya había sido desarrollado por la teoría económica del siglo pasado y fue ampliamente difundido en los círculos económicos europeos.

En términos económicos, el turismo es entendido como un producto, como la relación de un sujeto con el mundo exterior, fundamentada esencialmente en los resultados económicos producidos para el sujeto receptor. El precursor fundamental de esta escuela es Schullern, actualmente son exponentes de la misma, los españoles Luis Fernández Fuster y Manuel Figuerola Palomo.<sup>1</sup>

Según Luis Fernández Fuster, el turismo es un fenómeno importante para las economías de los países, por sus efectos multiplicadores aun antes de la segunda guerra mundial.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> FERNÁNDEZ FUSTE. Luis. *Teoría Economía del Turismo*. Ed. Alianza. España 1987.

<sup>2</sup> FERNÁNDEZ FUSTE. *Ob. Cit.*

Para Manuel Figueroa Palomo, lo que justifica el turismo es precisamente su trascendencia económica. El turismo es un factor determinante del desarrollo que estimula directa o indirectamente otros sectores productivos, es además, un multiplicador del gasto, un redistribuidor del ingreso y un gran generador de divisas, con lo que garantiza los resultados económicos en el producto interno bruto y en la balanza de pagos.

## **1.2. Escuela humanística.**

La escuela humanística ha efectuado un gran aporte al estudio y entendimiento del fenómeno turístico. El turismo, para los representantes de esta escuela, es ante todo un hecho humano, su esencia no es en forma alguna un resultado económico, sino que está dada por la parte más profunda del hombre, cuando éste utiliza los atractivos turísticos para su recreación y descanso.

El fundamento teórico de esta escuela se encuentra en los profesores Walter Hunziker y Kurt Krapf, llamados los padres del turismo moderno y autores del primer tratado de teoría turística que se haya escrito en nuestra época: Tratado General de Turismo (1942). Según ellos, el turismo es un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y la permanencia temporal de personas fuera de su lugar de residencia habitual, sin que sean motivadas por el lucro. Es famosa la frase: “turismo no es sino una relación humana, es un fenómeno humano”.<sup>3</sup>

Como representantes recientes de esta escuela podemos citar a Alberto Sessa, Jean Medecin y a Luis Baldión.

Para el italiano Alberto Sessa, el turismo es un fenómeno cuyo epicentro es el sujeto humano, ya que se da una relación entre seres humanos antes que una relación entre mercancías. Así establece en su obra Turismo e Tenzo Mondo y lo confirma en el ensayo, Balance de la Investigación Turística con Implicaciones Sociales en los últimos 25 años.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> HUNZIKER Walter. *Problemes Actuels de la Science Touristique*. Ed. Revue de Tourisme. Berne. 1972

<sup>4</sup> SESSA Alberto. *Sociología e Psicología del turismo*. Ed. Collana. Roma 1986.

El profesor Luis Baldión sostiene también que el turismo es un hecho humano; en su tesis Psico – Sociología del Turismo, comenta lo inquietante que era ver el turismo tratado únicamente como un hecho económico, cuando lo que en verdad ocurre, es un encuentro entre sujetos humanos, por lo tanto, agrega, la disciplina turística comprende todas las ciencias que tiene que ver con el hombre, como la sociología, la antropología, el derecho, la geografía, la historia, y no únicamente la economía. Son estas las palabras de Baldión: “ Me inquietaba siempre el hecho de oír hablar del turismo solo bajo el punto de vista económico y me decía a mi mismo: pese a todo son los hombres quienes se encuentran”<sup>5</sup>

Sin embargo, la escuela humanística, pese a su importancia, es una escuela de transición, a partir de ella se va formando una serie de postulados que trascienden el contenido un tanto individual y abstracto de lo humano para ubicarse en el complejo de lo social.

### **1.3. Escuela sociológica del turismo.**

Para esta escuela, lo que se da en el turismo no es simplemente un hecho humano sino una relación de índole social, de personas, de grupos sociales. Y en efecto, para esta época, el fenómeno turístico alcanza magnitudes insospechadas por los teóricos de las anteriores escuelas; a partir de aquí, el turismo y su estudio toman otras proporciones.

El principal antecedente de esta escuela constituye la clásica obra *Homo Ludens*, de Johan Huizinga, ubicada entre la teoría sociológica, la historia y la teoría antropológica, por lo que afirman es que en el hombre las acciones lúdicas, corresponde a una condición especial, innata, que califica de libre albedrío; visto de esta manera, el juego funcionaliza las actitudes del individuo, lo rescata de la vida ordinaria, lo remite a espacios y tiempos especiales y crea en el complejas situaciones sociales. Desde los actos de fuerza hasta la corte del amor, desde los mas difíciles experimentos científico – técnicos, hasta la puntada de un artesano, desde la mística actitud contemplativa hasta los osados viajes de aventura, el ser lúdico del hombre ha estado presente en la historia de la Tierra.

---

<sup>5</sup> BALDION Luis. *Psicosociología del Turismo*. Documentos ICFES-CNT. Bogota. 1976



El turismo pasa a ser visto como una actitud libre, fuera de la vida ordinaria, desprovista de todo interés material, con sus propios presupuestos de tiempo y espacio que promueve la formación de grupos sociales con características especiales.

Entre las principales concepciones sociológicas del turismo podemos citar los estudios y publicaciones periódicas de la AIEST (Asociación Internacional de Expertos Científicos en Turismo). En 1978 en la *Revue de Tourisme* publica, bajo el nombre de Carta de Turismo Cultural, una declaratoria que modifica sustancialmente el concepto de turismo, entendiéndose a este como un hecho social humano, económico y cultural irreversible. Esta afirmación es ratificada continuamente en estudios de científicos afiliados a dicha Asociación, en lo que se puede entender la preocupación por el aspecto sociológico y cultural del turismo. Por lo cual, muchas de las aseveraciones que realiza la AIEST, es que el economismo cometió muchos errores; las formas más puras del turismo son aquellas que utiliza los lugares tal como son, aquellas que se fijan más en las relaciones sociales, así no produzcan mayor renumeración económica.<sup>6</sup>

Al igual que la AIEST, en 1981 la OMT (Organización Mundial del Turismo) fija su posición frente al fenómeno; mediante el documento final de la Confederación de Manila reconoce que los efectos económicos del turismo, no son precisamente los más importantes y sugiere que se adopte un concepto global de turismo. Este, dice la OMT, debe dar cuenta del interés de todos los Estados por el turismo.

#### **1.4. Corriente teórica sobre la cual se basa la presente investigación.**

Por las características sociales que representa el turismo para la presente investigación, desde el punto de vista teórico, el turismo es considerado como un vehículo que permite la interacción entre personas que provienen de diferentes realidades, tendencias, razas, ideologías e intereses, pero a pesar de esa heterogeneidad, existe un factor común entre todas ellas y es el desplazamiento calificado hacia un mundo distinto al suyo,

---

<sup>6</sup> FERNÁNDEZ. *Ob. Cit.*

independientemente del factor motivacional que impulsa el viaje turístico (desplazamiento calificado).

Se considera a este desplazamiento y permanencia como un hecho profundamente humano, pues no solo busca la satisfacción económica de quien puede dar algo (turista) y quien puede recibir (lugareño), sino que, por las características propias de un país como es Bolivia, multiétnico, multicultural y con características muy singulares, existe en ese interactuar humano entre visitantes y receptores un hecho humano muy profundo, muchas veces de admiración hacia esos grupos humanos bolivianos que a pesar de sus grandes limitaciones económicas y de desarrollo, mantienen vivas sus costumbres, tradiciones y un que hacer diario colmado de un cúmulo de riquezas culturales. Cada región geográfica tiene un paisaje distinto, una identidad propia, un acervo cultural mágicamente atesorado; por ello, propios y extraños se admiran que en un país ciertamente pobre, con pocas posibilidades de lograr un desarrollo acorde a las exigencias del contexto internacional, pueda guardar ese tesoro. Por esa razón, el turismo es y será para nuestro país un hecho humano de amplia interacción entre lugareños y visitantes, donde cada actor participa con un cúmulo de accionares que son valoradas ampliamente.

## **2. Definiciones.**

### **2.1. Definición de turismo.**

En su sentido moderno, turismo es la organización de los medios conducentes a facilitar los viajes de recreo; o bien, según la definición de Hunziker y Krapf, “turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas, fuera de su lugar de domicilio, en tanto dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa”<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> HUNZIKER Y KRAPT. *Homo Ludem*. Colección el Libro de Bolsillo. Alianza-Emece. Madril. 1984

El italiano Troisi definió al turismo como un “conjunto de traslados temporales de personas, originados por necesidades de reposo, cura, espirituales o intelectuales”.<sup>8</sup>

Para el Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas, que adoptó la resolución de la Conferencia de Roma sobre viajes internacionales, “turismo es un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que actúan cooperativamente para realizar las funciones que promueven, favorecen y mantienen la afluencia y estancia temporal de los visitantes”.<sup>9</sup>

Ahora bien, Oscar de la Torre propone la definición de turismo como “el fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan desde su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”.<sup>10</sup>

Para la presente investigación entendemos por turismo al traslado de personas de su lugar de residencia habitual en forma libre, voluntaria y temporal hacia un destino turístico con fines de recreación, cultura, salud u otra motivación, haciendo uso de recursos económicos que no son obtenidos en los destinos visitados, creando una diversidad de impactos en los lugares receptores.

## **2.2. Definición de turista.**

En cuanto al sujeto denominado turista cabe señalar que de acuerdo con la Convención Sobre Facilidades Aduaneras para el Turismo, el término “turista, designa a toda persona, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión, que entre en el territorio de un Estado distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia habitual y permanezca en él veinticuatro horas cuando menos y no más de seis meses, en cualquier periodo del año con

---

<sup>8</sup>TROISI Angelo. *Turismo il fenómeno social*. Ed. Clitt. Roma 1990

<sup>9</sup> INSTITUTO MEXICANO DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS. México. 1995

<sup>10</sup> DE LA TORRE. Francisco. *Introducción al Turismo*. Ed. Cecs. México. 1989

fines de turismo, recreo, deporte, salud, asuntos familiares, estudio, peregrinaciones religiosas o de ocio, sin propósito de inmigración.<sup>11</sup>

De acuerdo con los Congresos Interamericanos de Turismo, el concepto de turista predominante en los Estados americanos incorporado al derecho positivo, con expresas manifestaciones en unos casos y sin tales manifestaciones en otros, se refiere a la persona que permanece en lugar distinto de su residencia habitual o se ausenta temporalmente de ésta por más de veinticuatro horas, y que invierte en sus gastos recursos que no provienen del lugar visitado. La duración de la estancia, aunque no es igual en todas partes, tiende a fijarse en seis meses.<sup>12</sup>

De acuerdo con la Ley Federal de Fomento al Turismo de México, expedida el 29 de diciembre de 1990, “turista es la persona que viaja fuera de su domicilio, con el propósito preponderante de esparcimiento, salud, descanso o cualquier otro similar”.<sup>13</sup>

Para concluir, conviene destacar que el Comité de Expertos en Estadísticas de la Sociedad de las Naciones Unidas, para hacer más comparables las estadísticas de turismo internacional, sometió al Congreso el 22 de enero de 1970 la siguiente definición:

Toda persona que viaja por una duración de veinticuatro horas o más, a un país distinto al de su residencia habitual.

El Comité determinó que se consideran turistas las personas que entran en las siguientes categorías:

1. Las personas que efectúan un viaje de placer o por asuntos de familia, salud, etc.
2. Las personas que viajan a reuniones o en misiones de todo tipo (científico, administrativo, diplomático, religioso, deportivo, etc.).

---

<sup>11</sup> CONVENCIÓN SOBRE FACILIDADES ADUANERAS PARA EL TURISMO. Brúcelas. 1980.

<sup>12</sup> X CONGRESO DE COTAL. Panamá. 1980

<sup>13</sup> LEY FEDERAL DE FOMENTO AL TURISMO DE MÉXICO. México. 1995

3. Las personas en viajes de negocios.
4. Los visitantes en cruceros marítimos, aún cuando la duración de su estancia sea menor de veinticuatro horas. Estos últimos serán clasificados en un grupo separado, disgregándolos, si es necesario, de su lugar habitual de residencia.

No son considerados como turistas:

1. Las personas que llegan con un contrato o sin él, para ocupar un empleo o ejercer alguna actividad profesional en el país.
2. Otras personas que vienen para establecer su residencia en el país.
3. Estudiantes y personas jóvenes alojadas en pensiones o escuelas.
4. Residentes de una zona de frontera y personas domiciliadas en un país que trabajan en otro.
5. Viajeros que pasan a través del país sin detenerse, aún cuando el viaje dure más de veinticuatro horas.<sup>14</sup>

### **3. Disciplinas que intervienen en el estudio del turismo.**

Indudablemente, el estudio del turismo en forma sistematizada implica referirnos a una amplia gama de disciplinas científicas, que nos permiten profundizar y aprovechar los conocimientos que ellas nos aportan.

Ahora bien, las disciplinas que están estrechamente vinculadas con el fenómeno turístico y con los componentes del producto turístico, disciplinas y términos que serán utilizados en la propuesta son:

---

<sup>14</sup> ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS. *Comité de Expertos en Estadísticas*. EE.UU.1970

### **3.1. Antropología.**

Existen múltiples definiciones para esta disciplina, todas ellas, sin embargo, coinciden en considerarla como la ciencia del hombre y sus obras en relación con el cosmos.

El vocablo antropología, proviene de dos expresiones griegas: “anthropos” (hombre) y “logos” (tratado). La antropología es prácticamente una ciencia nueva, en consecuencia, hay varias escuelas y diversas opiniones que varían de un país a otro; no obstante, existen cuatro ramas fundamentales: antropología física, arqueología, lingüística y etnología; a las tres últimas, algunos autores denominan antropología cultural.<sup>15</sup>

Es obvio que lo anterior implica un amplio repertorio de información que nos permite percatarnos de las causas del desplazamiento turístico.

El componente antropológico como elemento de interés en la oferta turística boliviana, es de suma importancia. Bolivia país multifacético llamado en cierta ocasión como “la cara de las dos lunas” (una muestra a un país rico en cultura y la otra como un país heroico luchador y revolucionario), es un reservorio para ser mostrado en el contexto internacional.

La oferta turística boliviana está conformada principalmente por atractivos turísticos culturales, de los cuales los grupos étnicos son un rico componente.

### **3.2. Historia.**

Definimos a este vocablo como: “la descripción de un objeto o hecho considerados como un proceso total de la sociedad humana o el de algunos aspectos o sectores de ella.”<sup>16</sup> Lo anterior nos permite hacer un análisis de los hechos que intervinieron en los desplazamientos humanos a través del tiempo y del espacio.

---

<sup>15</sup> LIACHETTU Mirtha. *Antropología General*. Ed. Esparta. Bs. As. Argentina. 1985

<sup>16</sup> ENCICLOPEDIA UNIVERSAL NAUTA. Ed. Nauta. España 1977.

Conocer la historia es fundamental para la formulación del producto turístico de cualquier región, puesto que ésta es la materia prima del turismo y capaz de atraer flujos de visitantes.

La mayor parte de las poblaciones bolivianas son ricos reservorios históricos que deben ser incorporados en la oferta turística.

El uso de la historia como instrumento de análisis para el diagnóstico de esta investigación es de fundamental importancia, nos permitirá conocer los atractivos turísticos de la población meta Tarata.

### **3.3. Legislación turística.**

Es la rama de derecho social que regula las relaciones entre el turista, el Estado y los prestadores de servicios turísticos. A ésta se debe incorporar cuerpos de normas que permiten adecuar las necesidades al contexto legal.

Al no existir en Bolivia información referente a la evolución del turismo y el rol que desempeñó el Estado como instancia de impulso o desarrollo, se tiene que recurrir a la legislación turística como una herramienta de análisis verídico para establecer el desarrollo y evolución de esta actividad.

La propuesta del presente trabajo toma como insumos para su formulación el contenido de las disposiciones legales referente al contexto educativo en Bolivia, de esta manera, la ejecución del mismo podrá ser inmediata, pues cumple con los requisitos exigidos por el Ministerio de Educación Cultura y Deportes.

### **3.4. Estadística.**

Ciencia que establece los métodos necesarios para la recolección, organización, presentación y análisis de datos numéricos relativos a los diversos aspectos de la actividad turística, lo cual permite su control y aprovechamiento, por medio de pronósticos del

turismo.<sup>17</sup>

Esta ciencia la utilizamos como una herramienta de análisis que nos permitirá conocer el movimiento turístico en Bolivia, Cochabamba y la población piloto Tarata; con los datos recolectados y analizados tendremos un panorama general del comportamiento del turismo en nuestro país y región.

### **3.5. Política.**

En términos generales y por las razones expuestas en párrafos anteriores, múltiples países participan en mayor o menor grado en la actividad turística. No obstante, los países emisores de turismo internacional de mayor relevancia son aquellos que han alcanzado un alto desarrollo económico y social.

De esta manera, entenderemos como política del turismo desde el punto de vista vulgar a todas aquellas acciones que realiza el gobierno en beneficio del turismo, es decir, el Estado, por medio de sus órganos rectores, se involucra en el desarrollo del turismo. Por eso decimos que existen Estados cuya intervención es activa dentro de este sector, en otros casos es totalmente pasiva o puede existir una intervención intermedia.

Se ha escrito muy poco sobre este tema, pues no existe en la literatura especializada trabajos que en profundidad hayan estudiado y sistematizado la política turística, menos teorías que hayan abordado este tema. Pero en forma general y en base a la experiencia, podemos afirmar que la política del turismo es la intervención pasiva o activa del Estado, la cual está definida fundamentalmente por el flujo de turistas que arriban al país, el tipo de atractivos turísticos y el producto turístico que existe, juntamente con el nivel de competitividad que pueda tener éste en mercados internacionales. Esta apreciación no es definitiva, puesto que muchos Estados han buscado en el turismo un medio para poder mejorar la balanza de pagos y crear fuentes de trabajo.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> SPIEGEL Murria. *Estadística*. Ed. Mc Graw Hill. México.

<sup>18</sup> CHOPITEA Iván. *Política del Turismo*. Texto de estudio.



Desde el punto de vista científico, diremos que políticas del turismo son aquellas propuestas que se ubican dentro de la política económica de un país, es decir, que toda acción de política turística debe ser necesariamente económica, global y racional.

La mayor o menor participación del Estado en impulsar el turismo está determinada por la política que se formula y aplica. En el caso Bolivia, los gobiernos de turno nunca han dado la importancia suficiente para poder desarrollar y planificar esta actividad humana, aun conociendo la importancia económica que representa como medio para mejorar la precaria situación de las poblaciones más deprimidas del país; este desinterés por parte del Estado y sus gobernante, se puede ver también en la falta de políticas educativas dirigidas a formar y capacitar personal calificado que pueda ser insertado en la prestación de servicios turísticos.

### **3.6. Economía.**

El fenómeno turístico contribuye de manera determinante en la economía de un país, en virtud de que es una fuente generadora de divisas. Este sector favorece significativamente la balanza de pagos, particularmente en los países en vías de desarrollo, como es el caso de Bolivia.

Dice Miguel Ángel Acerenza que: “La balanza de pagos es un documento contable que contiene el registro sistemático de todas las transacciones económicas efectuadas entre los residentes de un país y residentes del resto del mundo, durante un periodo determinado de tiempo, normalmente de un año.”<sup>19</sup>

La balanza de pagos está integrada por la balanza por cuenta corriente, donde se registran las transacciones resultantes de las exportaciones e importaciones de mercancías y servicios y las transferencias unilaterales corrientes, y por la balanza por cuenta de capital, en la cual se registran la importación y exportación de capital y las transferencias unilaterales de capital.

---

<sup>19</sup> ACERENZA Miguel. *Ob. Cit.*

Ahora bien, la contribución desde el punto de vista económico a nivel nacional se hace patente en los ingresos generados por los gastos realizados por los turistas en diversos aspectos, tales como:

- a) La cobertura de las importaciones realizadas por el país.
- b) Contribución para cubrir la deuda externa, en función del monto de los servicios que ésta le genera.
- c) Posibilidad de exportar servicios físicamente ligados al territorio (desde alimentos condimentados, hasta artesanías típicas), sin riesgo de competencia directa.

Por otra parte, el turismo también produce efectos sobre el ingreso nacional, los cuales se manifiestan asimismo en las siguientes formas:

- a) Contribución al producto interno al generar salarios y obviamente, otros ingresos relacionados con los factores de producción.
- b) Contribución a la redistribución del ingreso, es decir, que favorece también a los distintos estratos sociales de la población ya que el incremento del turismo nacional trae como consecuencia la creación de un producto turístico que el turista nacional consume en lugares distintos de su espacio vital, pero a su vez, dentro del mismo territorio, lo cual produce un derrame económica que beneficia a diversos sectores vinculados con la actividad turística local, beneficiando así a un gran número de personas de la zona en que se encuentra ubicado el centro turístico.
- c) Efectos multiplicadores que resultan del gasto turístico. Como se mencionó en los apartados anteriores, el derrama económica producido por el consumo de los turistas trae como consecuencia una serie de efectos directos resultantes, pero a su vez, los factores de producción en el sector turismo originan paralelamente determinados efectos indirectos en la economía, ya que parte de esos ingresos se destinan a su vez a la compra de otros bienes y servicios.
- d) Como fuente generadora de empleos, cuyo origen es precisamente el gasto del

visitante, el cual da lugar a la creación de empleos no tan sólo en el ámbito turístico y en los sectores proveedores de éste, sino también de otro tipo de empleos adicionales, como consecuencia de los efectos multiplicadores y por tanto, de actividades conexas, básicamente aquellas que están estrechamente vinculadas con la construcción de la infraestructura y el desarrollo de las facilidades turísticas, como por ejemplo, la construcción de establecimientos de alojamiento, centros recreativos y comerciales, etc.

Lo anterior nos permite inferir la importancia que la actividad turística tiene para la economía de nuestro país y obviamente, el grado de relación que ésta significa en función de las diversas ramas de la economía, lo cual permite, asimismo, distinguir entre los puestos generados de una manera directa por el sector en cuestión y aquellos generados de manera indirecta.

- e) El fenómeno turístico desempeña, además, un papel de particular importancia en calidad de factor de expansión del mercado nacional, en virtud de que el turista adquiere una amplia gama de productos manufacturados, artesanías de cuero, lana, piedras semi preciosas, etc. que constituyen un consumo turístico secundario, pero que equivalen a una auténtica exportación.<sup>20</sup>

Ahora bien, los efectos económicos del turismo pueden repercutir también de manera negativa, puesto que en determinado momento, el nivel general de precios puede convertirse en un factor inflacionario, el cual se puede manifestar en la actividad inmobiliaria, es decir, en un incremento del valor de los terrenos, las propiedades en general, renta de casas, etc.

Este factor inflacionario también suele hacerse patente en el comercio local, afectando el valor de alimentos y artículos de consumo cotidiano.

Finalmente, conviene destacar que la actividad turística puede repercutir de una manera

---

<sup>20</sup> ACERENZA Miguel. *Ob. Cit.*

significativa en el presupuesto público, como es el caso del presupuesto general de ingresos y egresos.

En lo que respecta a egresos, es natural y lógico que las gestiones que se canalizan tanto por medio de los organismos nacionales de turismo como por las empresas descentralizadas originen un incremento del gasto público, el cual, por consiguiente, afecta al presupuesto de egresos del Estado.

La repercusión del turismo se manifiesta también en el presupuesto general de inversiones, en virtud de que la infraestructura requerida implica el hecho de hacer uso de recursos financieros.

En resumen, los efectos económicos antes descritos tienen repercusiones significativas en: la creación de empleos productivos, redistribución del ingreso, efectos multiplicadores, inflación, etc.

En Bolivia, la generación de divisas por concepto de turismo es muy baja, los beneficios son mínimos o casi inexistentes para las poblaciones receptoras, puesto que la cadena de producción turística solo beneficia a las empresas privadas, las que mayor rédito perciben son pocas, no habiéndose logrado hasta el día de hoy la inserción de las poblaciones que se encuentran en extrema pobreza, a pesar de poseer atractivos turísticos de interés.

### **3.7. La cultura.**

Existen muchas otras disciplinas que estudian el turismo en forma directa o indirecta, por lo cual se han descrito aquellas que se creen son las principales, el resto de disciplinas y campos de acción no son objeto de la presente investigación.

Compete al campo de estudio de la sociología y de la antropología el análisis de este aspecto.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> SESSA Alberto. *Ob. Cit.*

En principio, conviene destacar que los efectos socioculturales pueden ser positivos y/o negativos.

Si contemplamos los efectos del turismo desde un punto de vista positivo, podemos afirmar que éste contribuye activamente a la protección y preservación de monumentos arqueológicos, coloniales y en general, a conservar todos los testimonios de culturas pretéritas que representan nuestra herencia cultural; el turismo coadyuva, asimismo, a crear conciencia en el pueblo, en términos de apreciar nuestros valores culturales y fortalecer el orgullo nacional, lo cual redundará en beneficio para nuestro país.

Merced al turismo, es posible conservar también numerosas áreas naturales al establecer un control adecuado de la flora y fauna y desde luego recuperar y revitalizar algunas regiones.

Por otra parte, como ya señalamos, los efectos del turismo pueden repercutir de una manera negativa, particularmente en lo que respecta a los usos y costumbres de la población, ya que la influencia extranjera distorsiona las culturas autóctonas, respecto a la vestimenta, los hábitos de consumo y la tendencia a disminuir y alterar la pureza de las artesanías.

Por otra parte, aun cuando no se culpa directamente al turismo, sino a una mala planificación del desarrollo, éste puede afectar de una manera negativa a la ecología de una localidad determinada por el uso inadecuado del suelo, la contaminación de las aguas por carecer de alcantarillado, o bien la destrucción de la flora y fauna por no contar con un control adecuado.<sup>22</sup>

### **3.8. Otras ciencias y disciplinas.**

Existen muchas otras disciplinas que estudian el turismo en forma directa o indirecta, por lo cual se han descrito aquellas que se creen son las principales, el resto de disciplinas y ciencias no son objeto de la presente investigación.

---

<sup>22</sup> CHOPITEA Iván. *Planificación Turística*. Texto de estudios Univalle. Bolivia. 1995.

#### **4. Principales componentes que involucren el estudio del turismo.**

##### **4.1. Alimentos y bebidas.**

En principio, conviene destacar que los establecimientos donde se sirven comidas y bebidas generalmente suelen estar vinculados con los establecimientos de alojamiento; de ahí que “restaurante” es el establecimiento donde se sirven comidas, el cual puede o no estar dentro del mismo establecimiento de alojamiento.<sup>23</sup>

##### **4.2. Los restaurantes.**

Los restaurantes y bares ofrecen al público servicio y un producto. El servicio consiste en atender a los clientes que acuden al restaurante o al bar, y el producto son los alimentos o bebidas que se sirven en el restaurante o bar, respectivamente. El servicio puede ser fijo o movable. Servicio fijo es aquel que se ofrece en una localidad establecida (restaurante o bar), mientras que el servicio movable es el que se ofrece en ocasiones especiales, en salones, por lo general, no se preparan alimentos en estos ambientes; por ejemplo, los alimentos y bebidas que se sirven durante las bodas, convenciones, banquetes, etc.

De acuerdo a las características de los establecimientos gastronómicos que existen en nuestro país y fundamentalmente aquellos ubicados en las poblaciones rurales, estos los podemos clasificar de la siguiente manera:

###### **4.2.1. Restaurante gourmet.**

Es aquel que ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados. El servicio y los precios son acordes a la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes son los más caros y lujosos de todos los establecimientos de servicio de la alimentación.

---

<sup>23</sup> FLORES Marco A. *Alimentos y Bebidas*. Texto de Estudio. Univalle. 1999. Bolivia.

#### **4.2.2. Restaurante de especialidad.**

Este tipo de restaurante ofrece un estilo o variedad limitada de cocina. Puede especializarse en una determinada clase o nacionalidad de alimentos, por ejemplo: cocina francesa, italiana, libanesa, mexicana, etc.; o bien puede depender de la atmósfera, decoración o personalidad del propietario para atraer a los comensales.

#### **4.2.3. Restaurante familiar (pensión).**

Estos restaurantes sirven alimentos sencillos a precios moderados, muy accesibles a las familias de recursos económicos medios. La característica de estos restaurantes es la confiabilidad que ofrecen a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar. Por lo general, son negocios familiares y no tienen una carta compleja, la oferta es simplemente de almuerzos, en algunos casos existe la opción de dos menús familiares. Generalmente el servicio es prestado en forma diaria y el pago se efectúa por adelantado, siendo semanal, quincenal o mensual.

#### **4.2.4. Restaurante rápido.**

Este tipo de restaurantes se caracteriza fundamentalmente por su servicio rápido; razón por la cual, es el adecuado para clientes que tienen prisa. El precio de los alimentos en estos restaurantes suele ser muy moderado y la limpieza del establecimiento intachable, por lo que este tipo de establecimientos goza de confiabilidad y preferencia. Un restaurante conveniente, consta de varias subcategorías, de las cuales dos de mayor importancia son: cafeterías y de operación rápida.

A decir de Marco Flores, los restaurantes también se pueden clasificar en base a cuatro tipos de servicio que brindan al público:

- a) Servicio en la mesa. En este servicio, el mesero sirve a los comensales directamente en la mesa.

- b) Servicio en la barra. Este servicio es semejante al anterior, sólo que los clientes se sientan frente a un mostrador conocido en todo el mundo como barra, y allí atiende el mesero.
- c) Autoservicio. Este servicio es conocido también como buffet; el establecimiento en cuestión suele tener una vitrina en la cual se exponen los alimentos, los clientes pasan frente a ella y ellos mismos se sirven lo que desean; posteriormente, los clientes llevan en una charola los alimentos que seleccionan a la mesa.
- d) Para llevar. Es un servicio rápido y sencillo, el cliente decide qué alimentos desea llevar, posteriormente los paga en la caja y entrega su orden en un mostrador. Allí mismo le entregan los alimentos debidamente empacados en cajas. Este servicio tiene una gran aceptación, particularmente entre los turistas que salen de excursión.<sup>24</sup>

Esta diversidad de ofertas gastronómicas, existe en el país, a pesar que gran parte de los establecimientos de comida rápida en las ciudades y poblaciones, se caracterizan por ser ambulantes, es decir, que ofertan y sirven la comida principalmente en horarios nocturnos, requiriendo un mayor cuidado en el almacenamiento y manipulación de alimentos, el aseo en los ambientes; en muchos de los casos son improvisados y faltantes de servicios básicos.

#### **4.2.5. Vivanderas.**

El término de vivanderas se da a aquellos puestos de venta de comidas ambulantes, en los cuales la propietaria es gestora de la administración y preparación de los alimentos. No existe un ambiente amoblado para la atención de los servicios gastronómicos; generalmente la venta de comidas se realiza en mesas y sillas o solamente taburetes, los cuales se ubican en la aceras o espacios libres de plazuelas o calles.

Este tipo de venta de alimentos proliferan en países como el nuestro, debido fundamentalmente a la falta de fuentes de trabajo, se incorpora dentro de la economía

---

<sup>24</sup> FLORES Marco A. *Ob. Cit.*



informal.

Por la precariedad de los servicios y los precios bajos, en muchos casos se constituyen como lugares insanos para este tipo de negocios, por la falta de conocimiento y capacitación en la manipulación de alimentos, asepsia, menús y otros.

Generalmente concurren a estos lugares los comensales “de a pie” y los turista denominado “mochilero”.

#### **4.3. Bebidas / bar.**

El bar es el lugar donde se sirven bebidas; los bares pueden o no estar localizados dentro de un hotel. El personal del bar suele estar integrado por barman, meseros, ayudantes y mozos, cuyo número depende de la capacidad del bar.

La barra es un mostrador detrás del cual el barman mezcla las bebidas y las sirve a los clientes que se sientan frente a ella; asimismo, entrega a los meseros las bebidas que le solicitan para los clientes de las mesas. Los meseros, además de servir las mesas, toman las órdenes y cobran a los clientes las cuentas. No obstante lo anterior, en un bar con mucho movimiento, el barman suele tomar las órdenes exclusivamente y los meseros sirven a todos los clientes, incluyendo a los de la barra. La función del ayudante es tener listos los entremeses, jugos, hielo picado y renovar las botellas en exhibición. Por su parte, el mozo se encarga de limpiar las mesas y lavar los vasos y las copas.<sup>25</sup>

Un bar puede ofrecer, adicionalmente, servicio de alimentos, pero éstos son más simples que los que se sirven en el comedor. Estos alimentos generalmente son sándwiches, hamburguesas, picaditos, etc.

El snack-bar es otra unidad que puede servir órdenes rápidas de alimentos y bebidas a los

---

<sup>25</sup> SECRETARIA DE TURISMO. *Manual del puesto de contralor de costos de alimentos y bebidas*. Ed. Limusa. México. 1991.

clientes que estén utilizando la piscina del hotel o alguna otra instalación de recreo. Estas unidades suelen tener su propio personal y normalmente están desconectadas de la cocina principal. El servicio de bebidas es extensible también a las habitaciones de los clientes, este servicio es denominado mundialmente con el vocablo inglés “room service”, a través del cual el huésped puede solicitar su orden por teléfono.

Por otra parte, algunos hoteles disponen de un “servibar” en cada habitación, el cual incluye hielo, bebidas alcohólicas, refrescos y botanas. Un empleado supervisa diariamente los artículos consumidos por los huéspedes, y hace el cargo correspondiente a las cuentas. El servicio de bebidas también se presta en los clubes nocturnos.<sup>26</sup>

En nuestro medio existe una variada oferta de establecimientos con las características descritas líneas arriba, muy pocos de ellos fueron categorizados (categoría otorgada por número de tenedores por la Unidad Departamental de Turismo).

#### **4.4. Establecimientos de hospedaje.**

Para Fernando Fuster, establecimiento de hospedaje es sinónimo a hotel y está dedicado de modo profesional o habitual mediante precios a proporcionar habitación con o sin servicios complementarios.<sup>27</sup>

Alcides D´Orbigni relata que el año 1820 un célebre viajero francés llegó a Cochabamba y fue alojado en una pequeña habitación alquilada por las autoridades de la ciudad, debido a la falta de infraestructura hotelera y la comida fue proporcionada por las mismas autoridades.<sup>28</sup>

El historiador Humberto Guzmán Arce, sobre este tema nos dice que en el siglo XIX nacen los tambos, que eran recintos o posadas para indígenas comerciantes que llegaban a la ciudad con sus mercancías y animales. Estos estaban generalmente ubicados en la calle

---

<sup>26</sup> FLORES Marco A. *Ob. Cit.*

<sup>27</sup> FUSTER Fernando. *Introducción a la teoría del turismo*. Ed. Alianza. Madrid. 1985.

<sup>28</sup> D´ORBIGNI Alcides. *Viajes para la América meridional*. Ed. Génova. Madrid. 1970.

Lanza, incluso existían pequeños alfalfares para la alimentación de los animales que transportaban tanto a los comerciantes como a las mercancías.<sup>29</sup>

Hoy en día existe una amplia oferta de establecimientos de hospedaje en las capitales de departamento de diversas categorías y precios. En forma general, en el área rural son muy pocos los establecimientos grandes y con una oferta variada, existen en muchas localidades rurales pequeños establecimientos que en la mayor parte de los casos son atendidos por sus propietarios, los cuales cumplen variadas funciones, desde las administrativas hasta las operativas.

#### **4.5. Transporte turístico.**

Los medios de transporte permiten el desplazamiento del turista desde su lugar de origen al lugar de destino, cuya finalidad es disfrutar del atractivo que motivó el viaje.

Los medios de transportación que permiten el acceso al punto de destino pueden ser:

- a) Aéreo.
- b) Terrestre .
- c) Acuático, fluvial y lacustre.

Las numerosas necesidades específicas de la aviación comercial y las constantes mejoras logradas en el campo del diseño aeronáutico han dado por resultado la fabricación y operación de una gran variedad de aviones comerciales.

El transporte aéreo en Bolivia se limita a dos empresas aéreas nacionales, Lloyd Aéreo Boliviano, empresa no hace mucho fue capitalizada y Aerosur, empresa con capitales nacionales.

Algunas empresas extranjeras operan en suelo nacional, pero generalmente se realizan

---

<sup>29</sup> GUZMÁN Humberto. *Entrevista personal*. 1991. Cochabamba.

conexiones entre las líneas aéreas nacionales y extranjeras para destinos de larga distancia como el caso de Europa.

Existe un parque motriz moderno para transportar pasajeros vía terrestre por el interior del país; a pesar que la ruta troncal La Paz/Cochabamba/Santa Cruz es la que cuenta con la mejor carretera asfaltada (algunos pequeños tramos son deficientes), el resto de los caminos son de tierra y las rutas secundarias son las que presentan la mayor dificultad en su transitabilidad.

Existen muy pocas empresas de transporte turístico en el país, lo cual dificulta la visita a los atractivos turísticos. El transporte interprovincial en los diferentes departamentos del país cuentan con un parque motriz relativamente moderno.

El transporte acuático, lacustre y fluvial generalmente sirve para transportar mercancías por los ríos navegables del país, el lago Titikaka, principal lamina de agua dulce en el continente sudamericano, cuenta con pequeñas embarcaciones, las cuales navegan con turistas y son ofertadas por las principales operadores de turismo del país.

#### **4.6. Atractivos turísticos.**

Considerada la materia prima del turismo, los atractivos turísticos se constituyen en el elemento fundamental e indispensable para la realización del proceso turístico productivo, estos constituyen la razón de los desplazamientos turísticos. Pueden ser clasificados en naturales y culturales.

Los atractivos turísticos naturales son aquellos bienes no transformados que se encuentran en estado natural y preferentemente con mínimas perturbaciones ambientales, forman parte de estos el clima, el paisaje, las montañas, las laminas de agua, ríos, playas, la fauna, la flora, etc. En cambio los atractivos turísticos culturales son aquellos creados por el hombre y capaces de atraer flujos de turistas por sus características propias, entre estos tenemos los monumentos, vestigios de culturas antiguas, el arte en su conjunto, eventos tradicionales,

las costumbres, grupos étnicos, ciudades antiguas y modernas, etc.

## **V. Tipos de turismo desde el punto de vista de los desplazamientos.**

Existen diferentes formas de clasificación de las tipologías del turismo, son estudiadas de acuerdo a las características del viaje, de los desplazamientos, las permanencias, división política de los Estados, etc.

La clasificación que se desarrolla a continuación fue elaborada por el Prof. Alberto Sessa en su libro *Economía del Turismo*<sup>30</sup> y mejorada por Iván Chopitea en el texto de estudios Organización de la Empresa de Viajes<sup>31</sup>, la cual a la vez la adaptamos tanto al diagnóstico como propuesta de esta investigación.

### **5.1. De acuerdo a la finalidad del viaje.**

#### **5.1.1. Turismo de vacaciones.**

Está definido por las motivaciones más simples para la realización del viaje. Está formado por la mayor clientela turística. Por lo general determinado por las vacaciones en las fuentes de trabajo y en establecimientos educativos, la permanencia es relativa en hoteles y otros medios de alojamiento; a este grupo corresponden:

##### **5.1.1.1. Turismo balneario.**

Se caracteriza por realizarse en localidades y puestos de mar. En nuestro caso siendo Bolivia país mediterráneo, el turismo balneario se realiza en lagos y ríos donde el clima es agradable y se disfruta de los rayos del sol como elemento principal, además puede ser aplicado al uso y disfrute de piscinas. Esta forma de turismo es el que tiene mayor flujo en la época de verano, donde los lagos, ríos y piscinas se encuentran saturados de turistas.

---

<sup>30</sup> SESSA Alberto *Ob. Cit.*

<sup>31</sup> CHOPITEA Iván. *Ob. Cit.*

Sessa nos dice al respecto, “lagos, mar y ríos, unidos habitualmente al sol, representan la clásica atracción del turismo, el cual surge como un típico fenómeno de la era industrial. El factor climatológico es determinante, mientras aquel que se realiza en el mar esta perdiendo importancia por la concentración, realizándose mas el de piscina”.

El turismo balneario es desarrollado principalmente en ciudades que tienen climas agradables como son los de Santa Cruz y Cochabamba. En esta ultima región la población de Villa Tunari (Chapare), se caracteriza por una oferta balnearia, lo mismo que los Yungas en el Departamento de La Paz.

#### **5.1.1.2. Turismo cultural.**

El motivo principal de la vacación es el incremento en el conocimiento humano, se presenta como un turismo “itinerante” (sujeto a itinerario) que tiene como fin visitar varias localidades, ciudades o países donde existen atractivos de índole cultural. La permanencia en cada uno de ellos, es corta y los desplazamientos largos.

El término cultural no tiene por que ser rígido, avocándose a visitas de monumentos, museos, ruinas de civilizaciones antiguas, sino que este, termino es dinámico, por que se refiere a todas las manifestaciones culturales de los pueblos, como son el folklore, deportes, gastronomía, etc.

En Bolivia las ciudades de La Paz, Sucre y Potosí, son los principales centros culturales visitados, atesoran un importante legado histórico, principalmente colonial. La población de Tarata, cuenta con interesantes construcciones que datan del periodo colonial.

#### **5.1.1.3. Turismo de montaña.**

El elemento determinante, en este caso, es la montaña, donde existe el contacto con la naturaleza.

Las temporadas en las que se realiza este tipo de turismo son invierno y verano, en el primer caso la búsqueda de la nieve y en el segundo caso la búsqueda del sol. La estructura respectiva o de equipamiento en ambos casos, es determinante para ofertar los servicios de alojamiento, deportes, caza, pesca, restaurantes, guías, etc.

El montañismo como actividad recreativa y e ocio es poco difundida en nuestro medio, existen muy pocos centros de montaña, a pesar de contar con una hermosa cordillera e importantes elevaciones en casi todo el territorio boliviano.

#### **5.1.1.4. Agroturismo.**

Es una forma de vacaciones que está siendo difundida en muchos países, conocida también como turismo rural. Existe el contacto directo con la naturaleza, las diversas formas de producción de la agricultura y ganadería. Su característica es que el turista encuentra la vida del campo y sus formas de trabajo, este valoriza y compara la vida agitada de las grandes ciudades y la paz del campo.

Requisitos indispensables para el agroturismo es que exista la actividad agrícola como actividad principal de producción, siendo el turismo agregado de está. La duración o permanencia del viaje es por lo general larga.

La inexistencia de infraestructura y viviendas de los campesinos, que puedan ser adaptadas como establecimientos de hospedaje, hace que esta forma de turismo no se haya desarrollado en el país. Santa Cruz es el único lugar donde se trata de incorporar en las haciendas ganaderas el componente turístico.

#### **5.1.1.5. Turismo de crucero.**

La teoría nos dice que es una forma de turismo de reposo, de vacaciones y de relaciones sociales donde se disfruta del sol, el mar y las mayores posibilidades de diversión y distracción, las visitas culturales se caracterizan por tener duración corta en las ciudades en las que arriban los barcos, es itinerante, porque está sujeto a un itinerario preestablecido.

En nuestro país se ha desarrollado el turismo crucero en pequeñas embarcaciones principalmente en el Lago Titikaka, donde existe cierta afluencia de visitantes; asimismo, existen algunas empresas que ofertan flóteles que son embarcaciones pequeñas con servicios integrados, principalmente se desplazan por ríos caudalosos del departamento del Beni.

#### **5.1.2. Turismo de negocios.**

La motivación principal para este tipo de viajes es la concentración o conclusión de negocios, para uno mismo o para terceros como representante de una entidad pública o privada.

Este tipo de viajes fue muy discutido en su concepción, si podía o debía ser incluido en la definición turismo por el aspecto lucrativo que persigue. Para nosotros es una forma de viaje turístico, porque dedica determinado tiempo a actividades eminentemente turísticas, dentro de esta forma de turismo se encuentra el congresal, comercio y de servicios.

#### **5.1.3. Turismo deportivo.**

Esta forma de turismo tiene su origen en la antigua Grecia en los juegos olímpicos, manteniéndose hasta nuestras épocas. Comprende la forma de turismo en la cual se asiste a los eventos deportivos nacionales e internacionales, practicados en todas las disciplinas. Permite una mayor cantidad de personas como espectadores y participantes.



En algunas ocasiones ciertas ciudades bolivianas son anfitrionas de deportes no masificados, lo cual permite cierto moviendo turístico.

#### **5.1.4. Turismo religioso o peregrinación.**

Motivación principal es la fe religiosa, sus orígenes se remontan a las civilizaciones antiguas. Las visitas a santuarios se realzan dentro de los cánones que determinan las religiones. La religión católica presenta sus mayores manifestaciones de peregrinaciones a Roma y Tierra Santa, santuario de Lourdes, Guadalupe, Urkupiña, Copacabana, etc. La religión Islámica a la Meca.

Las peregrinaciones son realizadas todo el año o en fechas predeterminadas o establecidas por las tradiciones religiosas

#### **5.1.5. Turismo de salud o cura.**

La finalidad es la recuperación de la salud perdida mediante tratamientos tradicionales o científicos. Sus orígenes remontan en tiempos antiguos. Estos programas son alternados muchas veces con visitas culturales. Hoy en día uno de los que ha priorizado esta forma de turismo es Cuba.

##### **5.1.5.1. Turismo termal.**

Existen grandes centros termales en el mundo, cuyo producto es ofertado por ciertas empresas de viaje especializadas. Monte Catini en Italia es uno de los centros termales más importantes de Europa y el mundo. Este tipo de turismo se realizaba ya en civilizaciones antiguas y está especialmente destinado para la cura de enfermedades gástricas y reumáticas.

En Bolivia existen pequeñas termas como las de Urmiri, Viscachani, Termas de Catavi y otras, que cuentan con servicios de hospedaje y alimentación.

## **5.2. Determinado por el tiempo.**

De acuerdo al tiempo en que se efectúa el viaje turístico y la duración en la localidad de permanencia, se pueden clasificar:

### **5.2.1. Turismo estacional.**

Estación de verano y sol son los componentes del turismo masivo, sobre todo en verano y primavera, pudiendo realizarse en lagos, ríos, montaña, etc.

Estaciones climáticas de invierno, donde los turistas realizan principalmente el deporte del ski. En temporadas de verano los centros están cerrados, por lo cual a ese periodo se han denominado estaciones muertas, lo que determina la estacionalidad de la oferta turística, problema muy estudiado, busca la ocupación de estos centros con otras actividades turísticas en temporadas bajas.

### **5.2.2. Determinado por la vacacionalidad de centros de estudios escolares.**

Es la forma de turismo que tiene permanencia de 3 meses, determinado por el tiempo de vacación que tengan los centros de estudios, escuelas, colegios, universidades, etc. La participación es familiar y con una connotación de tiempo residencial en lugares vacacionales o alquiler de apartamentos, camping, casa de huéspedes y rara vez en hoteles.

### **5.2.3. Turismo de fin de semana.**

Muy difundido en centros urbanos, cuyo medio de transporte es el automóvil, las distancias de desplazamiento no son muy largas, conocido también como el weekend, realizado durante los días viernes a domingo. Muchas veces se la pasa en segundos hogares (casa de campo) o centros turísticos. Este tipo de turismo puede tener también una duración de una semana, según criterio de muchos estudiosos.

#### **5.2.4. Turismo mensual.**

El tiempo de permanencia fluctúa entre uno a tres meses, constituye el clásico turismo de vacaciones que, por lo general, tiene motivaciones culturales y naturales, unido a la evasión. Este turismo es residencial o en hoteles juntamente con la familia, muchos autores determinan que el turismo que supera los tres meses y que la actividad se realiza es fuera de la residencia habitual, ya sea por motivos, cultural, negocios, educativos, es considerado turismo, pero no debe superar el año.

### **5.3. Determinado por el lugar de realización.**

La realización del viaje turístico en cuanto se refiere al lugar donde se efectúa, a la procedencia o residencia habitual se lo clasifica en:

#### **5.3.1. Turismo nacional.**

Es el traslado que se realiza fuera de la residencia habitual con finalidad turística y que se efectúa dentro de la misma nación. Este turismo es considerado como “bolsillo a bolsillo”, por que no incrementa la balanza de pagos de una nación, sino redistribuye el ingreso interno. Este turismo puede ser:

Regional, cuando se efectúa en el interior de la región política, puede tener diversidad de motivaciones, cultural, religiosas, congresales.

Local, el que se realiza generalmente los fines de semana, puede ser en la misma localidad o en otras ciudades cercanas.

### **5.3.2. Turismo internacional.**

Cuando el turista se traslada de su lugar de residencia a otros países, pudiendo ser limítrofes o transcontinentales. Este tipo de turismo es el que beneficia a la balanza de pagos de los países receptores, incrementa el nivel de vida de sus habitantes, siempre y cuando cuente con una planificación acorde a los requerimientos internos. Al respecto Albeto Sessa dice que una subcategoría de turismo internacional es aquel entre continentes diversos.

### **5.4. Por la forma participativa de realización.**

Se basa en la participación de turistas cuando efectúan los viajes en forma individual o en grupo.

#### **5.4.1. Turismo individual.**

El elemento característico de éste está en la libertad de escoger el fin del viaje y su forma de realización, los medios de transportación del programa, donde el turista escoge la localidad de destino o país, el tiempo de permanencia, alojamiento, alimentación, etc.

#### **5.4.2. Turismo de grupo.**

Es organizado por las empresas de viajes, no existiendo la libertad de elección y selección en los medios y la destinación de viajes. El turista respeta lo establecido y se traslada en grupo, respetando tiempos y lugares de visita como el tipo de alojamiento, transporte, alimentación, etc.

La modalidad de viaje está determinada por la ausencia de la libertad en la elección de los servicios requeridos, siendo este el elemento distintivo con relación a otras formas de turismo. El Profesor Sandro Sorbelli expresa que el viaje organizado se caracteriza por ser

obra de las empresas de viajes, quienes intermedian entre el turistas y los prestadores de servicios turísticos.<sup>32</sup>

#### **5.4.3. Turismo organizado.**

Esta forma de turismo es la característica del turismo moderno, las empresas de viajes son las que organizan todos los servicios, desde el transporte del lugar de residencia al de destinación. Estos programas son conocidos como “todo incluido” o “paquetes turísticos”, dentro de cuyas características está el pago global y total por todos los servicios ofertados.

Las empresas de viajes son las encargadas de hacer las reservaciones, ellas son las responsables de todo lo que ocurra hasta que el turista vuelva a su lugar de origen. A tal efecto Sorbelli expresa que la organización del viaje y los tramites los efectúa la agencia de viajes en primer tiempo, también emiten los boletos de las compañías aéreas o de transporte. El turismo organizado marca la entrada del turismo de masas.<sup>33</sup>

Este tipo de viaje turístico caracteriza el factor económico de los turistas, quienes tienen por lo general el mismo gasto individual; constituye una forma de turismo demasiado estandarizado y con una actividad cultural superficial.

#### **5.4.4. Turismo no organizado.**

El turista es quien prepara el viaje en forma autónoma, decidiendo la localidad y permanencia, los lugares a ser visitados, el tipo de transporte y alojamiento; prescinde de los servicios de las empresas de viajes.

Estos turistas buscan las informaciones en las agencias y oficinas de información turística, que por lo general son dependientes de las embajadas de los países receptores. Cuando la información no es completa o clara, el turista recurre a las oficinas de información en las

---

<sup>32</sup> SORBELLI Sandro. *Geografía del Turismo*. SISTCATAL. Roma. 1990.

<sup>33</sup> SORBELLI Sandro. *Ob. Cit*

localidades a ser visitadas, para recabar información cultural, de permanencia, cambios monetarios, etc.

## **VI. El producto turístico.**

Para explicar la actividad turística y el rol que desempeñan los diferentes prestadores de servicios turísticos (empresas de viajes, restaurantes, hoteles, transporte, etc.) se requieren de los instrumentos de la economía. A tal efecto, la Organización Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, expresa que el sistema turístico es claramente un sistema económico, que está dividido en tres estratos; infraestructura turística, superestructura turística, industria turística en sentido estricto o fase de gestión.<sup>34</sup>

Esta afirmación es relativa porque el producto turístico no está compuesto sólo de servicios, sino también de productos que son consumidos por el turista y provienen del sector agrícola o primario, productos acabados del sector industrial o secundario y servicios del sector terciario de la economía.

En tal virtud, esta actividad resulta una actividad unida a toda una serie de servicios, que constituye una unidad económica. Es el caso de los restaurantes que es un bien que se transforma en un producto alimenticio a través de un servicio, lo que determina una producción agrícola-alimentaria de un sector de la economía, el primario, unido a un servicio.

La industria turística para que sea considerada como tal, requiere de una infraestructura básica o turística, de una superestructura turística y de la materia prima.

### **6.1. Infraestructura básica o turística.**

Está constituida por aquella infraestructura que cuenta toda ciudad o población: medios de comunicación (vías camineras, férreas, marítimas, fluviales, lacustre); telecomunicaciones

---

<sup>34</sup> ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ORGANISMOS OFICIALES DE TURISMO. Roma. 1989.

(teléfono, telefax, correos, radios, tv., etc.), servicios básicos (agua, luz, alcantarillado, gas), infraestructura social (administrativa, comercial, cultural, recreativa, deportiva).

La infraestructura turística es la misma que la básica; cuando un polo turístico no tiene una de ellas se la tiene que crear, entonces constituye infraestructura turística.

## **6.2. Superestructura turística.**

### **6.2.1. Instalaciones de receptividad.**

Constituidas por hoteles, villas turísticas, moteles, complejos turísticos, residenciales, condominios con habitaciones individuales o colectivas, habitaciones sueltas para alquilar a turistas, camping, alojamientos de tipo social, alojamiento para personal de servicios, instalaciones para restauración (restaurantes, bares, snack).

### **6.2.2. Instalaciones para diversión y deportes.**

Forman este grupo las instalaciones recreativas y culturales, teatros, museos, cines, auditorios, discotecas, casinos, centros y palacios de congresos.

### **6.2.3. Servicio de acogida al turista.**

Empresas de viajes, oficinas de información y de migración, arrendamiento de vehículos, guías, intérpretes, etc. Todos ellos juntamente con la materia prima del turismo, que son los recursos naturales (climatología, paisaje, ríos, montaña, praderas, flora, fauna, etc.) y los recursos culturales (folklore, monumentos, costumbres de vida, etc.), forman la industria turística desde el punto de vista de la gestión.

En consecuencia se realiza turismo bajo dos condiciones que son fundamentales; la existencia de recursos turísticos y la existencia de un lugar de acogida, el cual presenta estructuras receptoras, que permiten la actividad turística. La industria turística produce

bienes y servicios, simples y compuestos; la suma de servicios simples forman los compuestos.

Las empresas turísticas pueden producir un solo servicio, como ser el transporte o alojamiento; estas empresas son denominadas prestadoras de servicios turísticos, pudiendo ser privadas, públicas o mixtas. El turista puede adquirir un servicio simple o compuesto o resultante de varios servicios compuestos. En tal caso, donde se ofrece un servicio compuesto o un conjunto de servicios relacionados entre sí, forma el “producto turístico”.

Burkart, dice que el producto turístico puede ser considerado como un servicio compuesto, como una amalgama de atracciones, transporte, alojamiento, distracciones, el verdadero producto turístico es el producto compuesto vendido en bloques (paquete) al turista o su agente de viajes.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> BURKART A.J. *The Management of Tourism*. Heinemann. London. 1978.



## CAPITULO II

### SITUACIONAL DEL TURISMO Y LA CAPACITACIÓN TURÍSTICA EN BOLIVIA Y CHOCHABAMBA

#### I. Breve análisis de la situación del turismo en Bolivia.

##### I.1. Vías de acceso y transporte.

Para realizar un análisis sencillo pero completo de la situación del turismo en Bolivia, debemos mencionar entre los varios documentos revisados, la Estrategia para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Bolivia (2001-2005) formulada por el Viceministerio de Turismo <sup>36</sup>. Establece que entre los principales problemas que afectan a la competitividad del turismo esta el tipo de acceso al país, siendo el principal el aéreo. Bolivia es un destino de larga distancia para los principales mercados emisores de turistas, como es el caso de la demanda europea, norteamericana y asiática; la distancia geográfica entre demandantes y oferentes es muy distante, por lo cual, se requiere de viajes transcontinentales. A este problema se añaden los altos costos de transporte aéreo, pocas frecuencias e itinerarios aéreos, los costos de operación de los aeropuertos bolivianos que están considerados entre los más altos de la región. A esta situación se une que actualmente no existe ningún itinerario bajo la denominación de vuelo directo de Europa a Bolivia, ninguna línea aérea europea tienen como punta de desembarque Bolivia, se opera íter line, es decir, los pasajeros que arriban al país tienen previamente que desembarcar en algún aeropuerto internacional del extranjero para luego continuar con otra línea aérea hacia Bolivia (excepto TAM Mercosur), además solo recibimos un vuelo internacional diariamente procedente de países limítrofes y dos de Norteamérica (Miami). En cifras, el pasaje aéreo mas barato para llegar a Bolivia de Europa no es inferior a 1.100 dólares americanos y desde norteamérica 800 dólares, siendo los países limítrofes accesibles a los turistas europeos con tarifas de 900

---

<sup>36</sup> VICEMINISTERIO DE TURISMO. *Estrategia para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Bolivia* (2001-2005). Documento de trabajo.

y 600 dólares para los norteamericanos. Existen vuelos entre cualquier ciudad europea y EE.UU. por aproximadamente 400 dólares.

El mayor número de turistas provenientes de países transcontinentales ingresa al país por el aeropuerto de El Alto, el cual se encuentra sobre los 3.000 m.s.n.m., lo cual afecta considerablemente la salud de los visitantes, que en su mayoría tienen que recurrir al socorro médico en el aeropuerto para ser atendidos con oxígeno.

Las vías camineras, troncales, secundarias y vecinales se encuentran en mal estado, no permiten el traslado a los atractivos turísticos, existen tramos tanto en la vía troncal (La Paz-Cochabamba-Santa Cruz) como secundaria (resto del país) que se encuentran en mal estado y acceso dificultoso. En las vías secundarias la situación es realmente lamentable, las carreteras son de tierra y en época de lluvias se hacen intransitables o muy dificultosas con un alto riesgo (Potosí-Oruro, Potosí-Uyuni, Sucre-Tarabuco-Tomina-Montagudo-Chaco, Santa Cruz-Yacuiba, Santa Cruz-Puerto Suárez, La Paz-Alto Beni, Trinidad-Riberalta-Guayaramerin-Cobija, Cobija-Puerto Rico, Tarija-Chaguaya, Tarija-Bermejo, Potosí-Villa Abecia-Camargo-Tarija, Cochabamba-Independencia, Cochabamba-Toro Toro, Mizque-Pasorapa, Cliza-Toco- Ansaldo-Caine, Villa Tunari-Puerto San Francisco, etc). Los caminos vecinales, que en muchos de los casos son los que conducen a los atractivos turísticos, son de difícil transitabilidad y se requiere vehículos de doble tracción y pequeños (Uyuni-Laguna Colorada-Isla Pescador, Cochabamba-Parque Nacional Tunari, Cochabamba-Carmen Pampa Totolina, Tarta-Huayculi, etc.).

## **1.2. Infraestructura básica.**

Las precarias condiciones de la infraestructura básica (agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, servicios sanitarios y otros), han limitado el desarrollo de los servicios y destinos turísticos.

La ausencia de la infraestructura determina la existencia de enfermedades endémicas en muchos lugares del país, unida a la falta de una cultura higiénica de la población. Estas

deficiencias se presentan tanto en las capitales de departamento, pero mas profunda es la ausencia en el área rural del país, haciendo que los destinos turísticos presenten un alto grado de contaminación por desechos sólidos y líquidos, unidos con la acumulación de la basura y la falta de asepsia de sus pobladores.

A decir del Viceministerio de Turismo <sup>37</sup>, no es posible pensar en un desarrollo sostenible del turismo si es que no se actúa integralmente en los destinos del país, la calidad de los servicios turísticos esta supeditada a la infraestructura, por lo tanto, es un punto fundamental de la política y estrategia de desarrollo sectorial.

### **1.3. Servicios turísticos.**

Los servicios turísticos en el país son deficientes por la falta de infraestructura básica y de salubridad, a la cual se incorpora la falta de servicios gastronómicos, baños y de alojamiento en las rutas troncales como secundarias y vecinales, que al final son las que conducen a los atractivos turísticos. En los destinos turísticos que es el fin del viaje, por el cual el turista paga, no cuenta con los servicios necesarios de hospedaje, alimentación, recreación, compras, guías, artesanías, etc., lo cual determina que la mayor parte de los desplazamientos sean realizados en el día (full day) saliendo de las capitales de departamento.

Mal se puede decir que la generación de divisas por concepto de turismo beneficia a las poblaciones locales receptoras, solo dejan a éstas, contaminación, basura, inflaciones internas y un descontento total, que en muchos de los casos pasa a ser un rechazo al turismo, esto debido fundamentalmente a que los operadores turísticos son los que se benefician con los pocos recursos económicos que genera el turismo, y los prestadores de servicios turísticos (empresas hoteleras, restaurantes, transporte, etc.) son los que reciben el mayor beneficio económico.

---

<sup>37</sup> VICEMISTERIO DE TURISMO. *Ob. Cit.*

Son muy pocos los casos en los cuales son pobladores hayan creado empresas turísticas, sean de gestión cooperativas o mancomunadas (alojamiento, transporte, alimentación, artesanías, etc.) y se beneficien con los ingresos que genera el turismo.

#### **1.4. Régimen legal.**

En términos generales, a decir del Viceministerio de Turismo <sup>38</sup>, las leyes y reglamentos para la instalación y funcionamiento de empresas de turismo, como para el tratamiento al capital nacional o extranjero, son claras y uniformes, el impuesto al valor agregado IVA es el 13 % el IT el 3 %, el impuesto a las utilidades el 25 %. En la aplicación del IVA existe el mecanismo de compensación por el cual las empresas pueden descontar sus obligaciones (débitos), mediante los créditos generados por sus adquisiciones para la operación. Por la Ley de Reactivación Económica y la Ley Nacional de Turismo, se ha eliminado el pago del IVA por parte de los turistas extranjeros que utilizan servicios organizados y de hotelería y se ha reducido el 50 % el impuesto de los bienes inmuebles de las empresas de hospedaje.

Existen Reglamentos que desarrollan la Ley del Turismo, aunque estos presentan algunos vacíos en su interpretación, especialmente en la aplicación de módulos para categorización de hoteles, tipos de empresas de viajes, restaurantes turísticos, capacitación, etc.

Los aspectos migratorios son a la fecha un medio que restringe el ingreso de turistas, existe excesiva burocracia en la otorgación de visas de ingreso al país, demasiados trámites en aduanas en aeropuertos y puntos fronterizos y que en muchos de los casos son un medio de extorsión a los turistas.

Los prestadores de servicios turísticos son pocos (exceptuando la hotelería), han tenido una limitada participación en el desarrollo de nuevos destinos turísticos; esto sucede por la desconfianza en las inversiones debido a la falta de servicios básicos y de comunicaciones en los sectores donde se encuentran los atractivos turísticos. Asimismo, no existen facilidades financieras para las inversiones en turismo, a pesar de ello, el BID y otros

---

<sup>38</sup> VICEMINISTERIO DE TURISMO. *Ob. Cit.*

organismos cooperantes y financieros, han optado por otorgar créditos compartidos (alianzas estratégicas) entre pobladores locales, municipios y empresas privadas; la limitante para la obtención de estos recursos es la falta de proyectos verdaderamente rentables y sustentables. No existe en mucho de los casos intereses compartidos por parte de los actores del turismo, limitando las posibilidades de acceder a los créditos, esto debido a que en la mayoría de las comunidades y áreas urbanizadas que poseen recursos naturales y culturales, existe una falta total de comprensión del desarrollo turístico sostenible y cómo llevar a cabo la implementación de proyectos de desarrollo.

La descentralización administrativa y la Ley de Participación Popular podía haber mejorado la falta de servicios básicos y facilidades turísticas con los recursos de co-participación, pero las asignaciones para turismo son muy reducidas o inexistentes.

## **2. Bolivia en el mercado mundial y regional del turismo.**

La información estadística que se tiene en el país corresponden a los datos obtenidos de los establecimientos de hospedaje de las principales ciudades del país.

De acuerdo a lo establecido por el Viceministerio de Turismo<sup>39</sup>, las fuentes primarias son los reportes mensuales de movimiento de pasajeros que elaboran todos los establecimientos de hospedaje, estos son controlados y recepcionados por las diferentes prefecturas del país.

El Viceministerio de Turismo realiza la labor de procesamiento de los formularios recibidos de cada una de las prefecturas. Al no existir otra fuente alternativa disponible, las estadísticas hoteleras son el indicador sobre los flujos de turismo receptivo e interno para cada una de las ciudades. Las estadísticas hoteleras proporcionan la cantidad de turistas extranjeros y nacionales que llegan y pernoctan en las diferentes ciudades, según nacionalidad y tipo de establecimiento utilizado, así como su distribución en el tiempo.

---

<sup>39</sup> VICEMINISTERIO DE TURISMO. *Ob. Cit.*

Las llegadas de visitantes extranjeros a Bolivia el año 2003 alcanzaron a 308.477, los flujos turísticos crecieron sosteniblemente durante la década, exceptuando los 3 últimos años, cuando se presentó una disminución, explicada básicamente por factores económicos y sociales externos, como también por problemas sociales internos, especialmente los conflictos suscitados en la “guerra del agua” en Cochabamba, y los bloqueos en el resto del país. Los ingresos en divisas por turismo internacional llegaron a 179.2 millones de dólares,<sup>40</sup> logrando receptuar el 0.05 % del movimiento turístico internacional.

Estos datos nos permiten apreciar las tendencias del turismo que es creciente a nivel mundial, regional y nacional (descontando los últimos 3 años para el caso nacional).

La demanda de turismo interno en términos absolutos es superior al turismo receptivo, habiendo registrado un crecimiento considerable durante la última década, exceptuando los últimos 3 años, esto debido fundamentalmente a los problemas económicos por los que atraviesa el país.

De acuerdo al Viceministerio de Turismo<sup>41</sup>, la importancia de esta actividad en el país generó un impacto directo del consumo turístico de aproximadamente un 4 % del producto interno bruto (PIB), los empleos directos e indirectos generados por el turismo se sitúan alrededor de las 60.000 personas, los ingresos en divisas por turismo internacional equivalen al 38 % de las exportaciones tradicionales y el 32 % de las exportaciones no tradicionales.

A pesar de ello, desde el punto de vista socioeconómico, el turismo aún no ha sido considerado como una alternativa para el desarrollo del país, especialmente para aquellas regiones que cuentan con recursos turísticos y se ubican dentro de las más deprimidas del país.

---

<sup>40</sup> VICEMINISTERIO DE TURISMO. *Estadísticas de Turismo año 2001*. La Paz. 2002

<sup>41</sup> VICEMINISTERIO DE TURISMO. *Ob. Cit.*

### **3. Políticas de capacitación turística.**

Un elemento fundamental dentro de la oferta turística es la calidad de los servicios que se prestan. Para lograr los estándares de calidad en la prestación de servicios, se requiere que el personal sea calificado; la calidad en el servicio se logra independientemente del componente objetivo (instalaciones, equipamiento, etc.) con la cualificación del personal (capacidades, aptitudes, destrezas) para satisfacer las necesidades o requerimientos del turistas.

La capacitación turística en el país adolece de grandes falencias, especialmente en los mandos medios e inferiores de las empresas turísticas localizadas en el área rural, porque en muchos casos, si el personal no proviene de las ciudades, se tiene que improvisar con personas que jamás recibieron información y menos fueron entrenados para la actividad turística alguna. A tal fin, el Viciministerio de Turismo expresa <sup>42</sup> que se tienen que crear acciones para la capacitación y formación de recursos humanos, iniciando un proceso de capacitación dirigido a mejorar la calidad de los servicios en los niveles operativos y ejecutivo. Por tal motivo, los programas exitosos de capacitación son aquellos que se desarrollan en forma secuencial y continua, completando ciclos de aprendizaje que signifiquen la evolución de los conocimientos de las personas que se capaciten.

Lamentablemente, no existe una política gubernamental de capacitación y formación turística que esté dirigida a mejorar los niveles de calificación del personal destinado a la atención de los turistas.

---

<sup>42</sup> VICEMINISTERIO DE TURISMO. *Estrategia de Capacitación Turística*, Documento de Trabajo. La Paz. 2002.

## **4. Antecedentes de la capacitación turística.**

### **4.1. Capacitación turística en Bolivia.**

Hablar del proceso de capacitación turística, significa realizar un análisis, aunque simple, de las instituciones educativas dedicadas a formar personal en este campo.

La primera referencia formal sobre capacitación y formación turística que se tiene razón en Bolivia se basa en el Decreto Supremo de 6 de septiembre de 1955 durante la presidencia del Dr. Víctor Paz Estensoro; en forma simple establece que la Dirección Nacional de Turismo de ese entonces, debería estudiar la posibilidad de instituir la Escuela Hotelera en consulta con la asociación de hoteles y ramas adjuntas.<sup>43</sup>

El año 1961, por mandato del Decreto Supremo 5928, se crea la Escuela de Guías y Cicerones bajo la tuición de la Dirección Nacional de Turismo. En esta disposición legal se establecen ciertas características que debe cumplir el postulante, se establece solamente la realización de un curso con una duración de seis meses, igualmente se determinan las materias que deben impartirse, siendo estas seis: historia y geografía de Bolivia, Técnica y trato al turista, Historia del arte nacional, arqueología, antropología y etnográfica boliviana, folklore nacional, historia natural; y práctica durante dos meses. La titulación estaba encargada a la Dirección Nacional de Turismo y refrendada por el Ministro Secretario General de la Presidencia de la República. Esta escuela tenía carácter de pública, por lo cual su presupuesto dependía de la Cuenta del Fondo Nacional de Turismo. No se establece en la norma el tipo de diploma con el cual se graduaban los estudiantes ni el nivel de formación que recibían, pero sí podemos afirmar, que esta es la primera institución educativa formal del turismo en el país, de la cual egresaron varios diplomados, los cuales fueron insertados al mercado laboral. De acuerdo a consultas con personalidades del turismo de ese entonces, los postulantes a este curso eran generalmente personas con amplia cultura nacional, incluso se incorporó a extranjeros radicados en el país por la necesidad de contar con guías con idiomas extranjeros. Muchos de los guías de ese

---

<sup>43</sup> TÉLLEZ Rodolfo. *Ob. Cit.*



entonces fueron posteriormente empresarios privados; existía cierta segregación el momento de las inscripciones, dando preferencia a aquellas personas que tuviesen cierto dominio de temas culturales.<sup>44</sup>

No existe mayor información sobre las actividades que hubiera desarrollado esta escuela, ni el número de personas capacitadas, menos la relación de contenidos programáticos.

El año 1963, mediante Decreto Supremo 6514, se amplían las atribuciones de la Dirección Nacional de Turismo y para el caso de la capacitación turística sólo se incorpora como facultad privativa de este ente la facultad de poder crear o autorizar escuelas y centros de capacitación y adiestramiento para guías de turismo, hoteleros y para personal destinado a la presentación de servicios turísticos.

Durante la presidencia del General Rene Barrientos Ortuño y de acuerdo al Decreto Supremo 7203 se crea el Departamento de Formación Ocupacional, que a la letra dice: “bajo cuya dirección funcionaran las escuelas profesionales concernientes al turismo”, igualmente en el Capítulo IX establece “que las escuelas de turismo dependerán de la Dirección Nacional de Turismo y cubrirán la tecnificación de hoteleros, agentes de viajes, guías de turismo y todos aquellos involucrados dentro de la industria turística”, estas escuelas deberán depender del Estado presupuestariamente de la cuenta del Fondo Nacional de Turismo, debiendo reglamentar el funcionamiento de estas instituciones educativas.

Durante el gobierno dictatorial del General Banzer se crea el Instituto Boliviano de Turismo, institución autónoma con gestión y recursos propios. Es un Ente que dependía jerárquicamente del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; fue el Ente rector del turismo con mayor presupuesto que ha existido en la historia de Bolivia, además fue el primer ente turístico en contar con reglamentos para cada una de las actividades que tenía bajo su tuición, de tal manera, que todo su actuar estaba reglamentado y normado. En relación a la formación y capacitación turística, el IBT era el único organismo encargado de autorizar y vigilar el funcionamiento de las actividades turísticas, asimismo crear,

---

<sup>44</sup> TÉLLEZ Rodolfo. Análisis propio en base a datos de orden legal. *Ob. Cit.*

coordinar y orientar escuelas, institutos y centros especializados en formación de recursos humanos.

A partir del promulgado Estatuto Orgánico del IBT se norma la actividad turística del país, se reconoce la personería jurídica de la Cámara Hotelera Nacional, de la Asociación Boliviana de Agencia de Viajes ABAVYT.<sup>45</sup>

Posteriormente se crean los primeros centros privados de capacitación turística en el país, denominados escuelas, institutos, centros, etc., todos ellos imbuidos en formar a la juventud boliviana en el campo del turismo y la hotelería.

Una de las primeras instituciones en aparecer es la “primera escuela de hotelería”, la cual formaba personal en mandos medios e inferiores para la hotelería y gastronomía. Algunos de estos proyectos de instituciones de formación turística subsisten hasta el día de hoy. Las primeras escuelas privadas de turismo se encontraban en la ciudad de La Paz, mucho después surgieron en las ciudades de Cochabamba y Santa Cruz, todas ellas se caracterizaron por ofertar cursos sencillos y cortos en campos específicos del turismo y la hotelería, como guías de turismo, garzones, meseras, botones, ayudantes de cocina, etc.

En esa misma época hace su aparición en Bolivia el Centro Interamericano de Capacitación Turística (CITAR) en convenio con el Instituto Superior de Administración Pública de México (ISAP), dependiente el primero de la Organización de Estados Americanos (OEA). Una de las características del CITATUR-OEA fue la oferta de cursos itinerantes en países miembros de la OEA, de esta manera, aparecen los primeros cursos dictados en Bolivia. Estos cursos estaban dirigidos a personal jerárquico del sector privado del turismo como son los hoteleros, agentes de viajes y del sector estatal (funcionarios públicos jerárquicos del IBT); versaban principalmente sobre la administración de empresas turísticas, comercialización del producto turístico, legislación turística, administración hotelera, administración de gerencia en alimentos y bebidas, etc., los cursos se impartieron en

---

<sup>45</sup> TÉLLEZ Rodolfo. *Ob. Cit.*

diferentes ciudades de Bolivia, siendo la privilegiada La Paz, los docentes o capacitadores provenían de México, Argentina, EE.UU., etc.

El momento que aparece el CICATUR-OEA como una institución internacional educativa, es el momento del surgimiento de una nueva escuela, la americana, la cual está compuesta por profesionales jóvenes como Roberto Boullon, Miquel Acerenza, Bothe, Luis Alonso, Luis Baldion y otros, los cuales fueron formados en base a las teorías y corrientes europeas. Una vez que esta gente se formó en Europea, crearon la escuela del pensamiento turístico en América, en muchos de los casos en contraposición con los principios y postulados de las corrientes y escuelas europeas.

Imbuidos del nuevo conocimiento es que surge esta escuela americana y los docentes / instructores de ella forman el CICATUR-OEA y empieza la principal labor de formar a los recursos humanos en el turismo. El profesor Jiménez dice sobre la experiencia colombiana al respecto “...durante mas de un decenio el nuevo clima del debate, la nueva agenda turística fueron transformando lentamente un territorio gremial dominado hasta entonces por lideres de cóctel, nuevas caras y nuevas preocupaciones entraron a mejorar el ambiente, firmas consultoras, cifras, criterios de rentabilidad económica y social, discusiones sobre costo/beneficio, técnicas modernas de mercado, poco a poco se creaba una elite de especialistas tras los bastidores”.

Esta situación en Bolivia todavía no se la ve, es cierto que los cursos impartidos por el CICATUR-OEA fueron varios, no despertaron el interés como sucedió en otros países como México, Colombia, Argentina, etc., pero es también cierto que con la aparición de esta institución educativa internacional en nuestro país, se crearon las primeras instituciones educativas privadas en turismo, por lo cual, hasta el día de hoy todavía persisten los viejos moldes de la capacitación turística, (no nos olvidemos que la mayor parte de los profesionales capacitados en turismo por el CICATUR-OEA en Bolivia fueron principalmente arquitectos y algunos economistas), los cuales por su formación de arquitectos, dieron al currículo en general y a los programas en particular, contenidos con un lato porcentaje de temas de interés cultural- arquitectónico, es decir, que se formo a

jóvenes profesionales con un amplio conocimiento sobre temáticas de historia del arte, arquitectura virreinal, folklore, antropología, historia, etc. Con un perfil de esa índole, se formaron en Bolivia profesionales que estaban perfectamente capacitados para ser guías, conductores de turistas, etc., y no así, profesionales administrativos del turismo; esta inclinación se incorpora en la formación que se impartía en los centros de capacitación turística del país. En esta época aparecen las primeras carreras universitarias en turismo, las cuales tuvieron las mismas inclinaciones, formaron técnicos superiores en turismo. Por los planes de estudio se deduce inmediatamente que estos profesionales estaban perfectamente formados para ser guías, tour líder, etc. Esta actitud educativa es transmitida también a las carreras que posteriormente se crean a nivel de licenciatura en turismo: se forman licenciados para que ejercen la profesión de guías, exceptuando la Universidad Privada del Valle.

#### **4.2. Capacitación turística en Cochabamba.**

Como se manifestó, el CICATUR-OEA fue el promotor de la formación turística en el país, para el caso de Cochabamba fueron muy pocos los cursos que se dictaron.

Bajo convenio del Instituto Boliviano de Turismo (IBT) órgano rector del turismo en el país, y la Universidad Mayor de San Simón (UMSS) se crea el curso de Operadores de Turismo. La formación profesional tenía el grado académico de técnico superior en turismo, el IBT como contraparte otorgaba el material didáctico para los cursos y UMSS las instalaciones y el presupuesto para cubrir los sueldos de los docentes, lamentablemente este convenio no duro mucho tiempo y los estudiantes tuvieron que costear los sueldos de los docentes e improvisar ambientes en los cuales debían realizarse las clases, existió una sola promoción de este grupo cuyo título fue expedido por UMSS.

Posteriormente surgió el instituto de estudios superiores en turismo (IART) con la carrera de operadores de turismo con el grado académico de técnico medio, contaba con resolución del Ministerio de Educación y Cultura de ese entonces, que avaló su legal funcionamiento y la licencia otorgada por el IBT, esta institución funciono alrededor de cinco años en el

medio académico, la cual siguió la tendencia del mismo modelo curricular de las demás instituciones.

El año 1986 se crea la Escuela Comercial Boliviana de Turismo, la cual funcionó con resolución ministerial expedida por el Ministerio de Educación y Cultura y permiso de autorización del IBT, esta escuela formó técnicos medios en guías de turismo, y técnicos en boletaje, posteriormente incorporó a su oferta las carreras de administración hotelera y computación.

La característica fundamental de esta oferta curricular es que a un principio no se habían delimitado los contenidos programáticos de la oferta curricular, es decir, que los temas que se abordaban en gran parte de las materias versaban sobre corrientes del turismo y en sí del fenómeno turístico y no así sobre los atractivos turísticos y los monumentos, fundamentos de la formación de los guías. Un año después se reformula los contenidos de las materias adecuando a cada una de las carreras ofertadas y se proponen los primeros perfiles profesionales. Esta labor fue realizada por Iván Chopitea, quien da una nueva visión a la formación del guía de turismo en Cochabamba y Bolivia. Se logran graduar a más de diez promociones en las carreras de guías de turismo y otro tanto en boletaje, pero lamentablemente por una inadecuada administración. Esta institución educativa cambió de propietarios y de denominación, pasando a ser el instituto Boliviano de Turismo y Artes.

La primera universidad en ofertar la licenciatura en turismo en Bolivia fue la Universidad Privada del Valle Univalle, con las carreras de licenciatura en turismo y hotelería y una carrera intermedia de técnico superior en turismo y hotelería. Inicia sus actividades el año 1989, en 1991 reformula su plan de estudios incorporando materias de la especialidad, adecuación realizada por Chopitea, posteriormente el año 1996 se realiza la segunda reestructuración del plan de estudios, dando un carácter administrativo a las carreras, el año 2003 se realiza la última modificación al plan de estudios, realizada también por Chopitea, cuyo componente fundamental es incorporar materias de carácter administrativo.

Se puede concluir que la totalidad de instituciones educativas dedicadas a la formación profesional a nivel técnico como de licenciatura, se dedican a formar y capacitar personal proveniente de las ciudades, existiendo un ausentismo total en la capacitación de personas provenientes o radicadas en poblaciones rurales donde se encuentra el mayor número de atractivos turísticos del país.

### **CAPITULO III**

#### **MARCO REFERENCIAL DE LA POBLACION DE TARATA, AREA PILOTO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA**

##### **1. Justificación de la elección del área piloto.**

Se ha escogido la población de Tarata como área piloto para la justificación de la propuesta de esta investigación, fundamentalmente por los siguientes aspectos:

- Cuenta con atractivos turísticos culturales de importancia y un legado cultural que hace, sea una de las poblaciones priorizadas en el desarrollo del turismo por parte de órgano estatal del turismo (Unidad Departamental de Turismo).
- Es población cercana a la ciudad de Cochabamba.
- El Municipio está priorizando la actividad turística en relación con las demás poblaciones.
- Existen organizaciones como PADER/COSUDE que ha visto al turismo como una posibilidad de mejorar la economía de la población.

##### **2. Antecedentes generales de la provincia Esteban Arce – Tarata**

La provincia de Esteban Arce fue creada durante el Gobierno del General Agustín Morales, mediante Decreto Supremo de fecha 4 de enero de 1872.

Se encuentra ubicada en el denominado Valle Alto del Departamento de Cochabamba a 35 kilómetros de la ciudad de Cochabamba.

La provincia cuenta con una superficie de 1.255 kilómetros cuadrados, con una altura de 2760 metros sobre el nivel del mar (centro poblado).

Limita al norte con las provincias de Chapare y German Jordán, al noreste con la provincia Cercado, al oeste con la provincia Capinota, al sud con la provincia Bilbao del departamento de Potosí y al este con la provincia Mizque.

Se encuentra dividida en cuatro secciones municipales: Tarata, Anzaldo, Arbieta y Sacabamba.

Tarata es la primera sección Municipal de la Provincia Esteban Arce, limita al norte con el Municipio Arbieta, al este con las poblaciones de Cliza y Toco; al sur con la población de Arampampa del departamento de Potosí, al oeste con la población de Capinota y al noroeste con la población de Santibáñez.<sup>46</sup>

Tiene una temperatura promedio de 16 ° C y una precipitación pluvial anual de 418 mm.

Las ferias se realizan los días jueves en Tarata y domingos en Cliza, uno de la otra se encuentra dividida solamente por solo 8 kilómetros de carretera.

La topografía que presenta el municipio es variada con serranías y valles; sus suelo son aptos para la agricultura, corresponden al tipo arcillo limoso, características estas que permiten la producción de cerámica utilitaria.<sup>47</sup>

El Municipio de Tarata presenta una producción agrícola media y una relativa actividad pecuaria.

La artesanía es una fuente de ingreso relativamente importante en cuanto a tejidos y la alfarería. Otro rubro importante es la fabricación de fuegos artificiales de variado tipo, que son comercializados en las poblaciones del Valle Alto.

---

<sup>46</sup> MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS. *Diagnostico Político y Perfiles de Proyectos de Infraestructura Básica Para el Desarrollo del Área Rural del Valle Alto*, Cochabamba, 2002

<sup>47</sup> MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS. *Ob. Cit.*



Es importante también la producción de chicha que se realiza en forma artesanal y que es exclusivamente para el consumo local.

Dentro de las organizaciones sociales, las de regantes y productores de durazno son las más representativas dentro de la colectividad tarateña.

En el Municipio trabajan diversas organizaciones privadas que promueven la transferencia de tecnología agropecuaria, canalizan crédito a los productores e invierten recursos en la mejora de la infraestructura de salud y educación.

Al trabajar el Municipio con varias organizaciones, es un elemento importante para poder concienciar sobre la importancia que tiene el turismo en la economía de la región y la necesidad de capacitación que requiere su población prestadora de servicios turísticos.

Las potencialidades de Tarata está en la producción agropecuaria, el turismo y en la diversificación económica de su creciente actividad artesanal y de microempresas.

Para mejorar los caminos vecinales y la cobertura de servicios básicos, el Gobierno Municipal recibe transferencias de recursos que se han duplicado entre 1996 y 1999.<sup>48</sup>

La población total de la provincia, (Censo 2001) alcanza a 31.997 habitantes, de los cuales el 48.66 % son hombres y 51.34 % mujeres, corresponden al área rural el 89.61 %, la tasa anual de crecimiento es del 0.80 %. La población mayor a 15 años en unión alcanza al 57.44 %; la población mayor a 8 años que habla español alcanza al 58.40 %; igualmente la población de 15 años o mas que se identifica con pueblos originarios o indígenas alcanza al 92.05 %.

La población correspondiente a la primera sección, población de Tarata asciende a 8.715 habitantes, de los cuales el 48.94 % son varones y el 51.06 mujeres, habitan el área urbana el 38.13 % y la rural el 61.87 %; la tasa anual de crecimiento registrada en la población es

---

<sup>48</sup> MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. *Atlas estadístico de municipios*. La Paz 1999.

del 0,39 %; la población mayor a 15 años en unión alcanza al 57.43 %; la población de 8 años o mas que habla español alcanza al 68,32 % y la población de 15 años o mas que se identifica con pueblos originarios o indígenas alcanza al 87.63 %. <sup>49</sup>

El idioma predominante es el quechua y como segunda lengua el castellano, en el radio urbano de la población de Tarata predomina el idioma español. Por esta razón, la propuesta curricular deberá ser orientada a cursos de capacitación en idioma español.

La festividad religiosa es el último domingo de noviembre en honor al Santo de las lluvias San Severino, donde se realizan actos litúrgicos y folklóricos.

La organización ciudadana de la población esta compuesta por juntas vecinales, el Comité Cívico, Cooperativas, Sindicatos Agrarios, etc. <sup>50</sup>

La tasa de analfabetismo para mayores de 15 años alcanza al 30 %, teniendo mayor incidencia en esta el sector femenino. <sup>51</sup>

La mayor parte de esta población piloto es alfabeta y fuera de saber leer y escribir asistió a la escuela primaria, el sistema de capacitación propuesto deberá ser concebido de tal manera que los contenidos programáticos sean sencillos para su transmisión, logrando una mayor asimilación en los futuros discentes/capacitados.

De acuerdo a los datos del Censo del 2001 la cobertura del servicio de agua es del 48.83% y la de electricidad llegaba al 46.50%. Tiene esta población 4 centros de atención primaria de salud y 29 locales escolares con casi 3 mil estudiantes matriculados. <sup>52</sup> Aspecto que favorece a la propuesta, toda vez que los contenidos teóricos de capacitación a ser desarrollados se realizarán en escuelas de las poblaciones beneficiarias.

---

<sup>49</sup> INE. *Censo de Población 2001 (Provincia Esteban Arze)* Centro de Documentación. 2002

<sup>50</sup> MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. *Ob. Cit.*

<sup>51</sup> INE. *Ob. Cit*

<sup>52</sup> INE. *Ob. Cit.*

### **3. Principales actividades económicas que desarrolla la población.**

#### **3.1. Actividad artesanal.**

Es predominante en el municipio la actividad de transformación relacionada a la producción de chicha; alfarería, la confección de tejidos y la fabricación de juegos pirotécnicos, en ese orden de importancia.

##### **3.1.1. Producción chichera.**

La elaboración de chicha se realiza solamente para cubrir el consumo local y no se comercializa fuera del Municipio. La información existente solo registra a los productores de los centros poblados de Tarata y Anzaldo.

La forma tradicional para la elaboración de la chicha, se iniciaba con la molienda de los granos en los molinos que funcionaban con agua. Se procedía entonces a la elaboración del mucu, utilizando la boca, para ello se mojando la harina con la saliva hasta formar una pasta homogénea; procediéndose luego al secado de esta, continuando con la cocción y fermentación hasta obtener la bebida alcohólica.

En la actualidad, esta labor de molienda y mascado se realiza en molinos, lo cual facilita la producción de la bebida.

##### **3.1.2. Alfarería.**

La alfarería es importante en el Municipio, especialmente en el cantón Huayculi comunidades de Pujyuni, K'ellu Mayu, Carreño y Huayculi y en el cantón Tarata en las comunidades de Vilaque y Villa Barrientos.

Esta actividad se desarrolla en base a la materia prima disponible en la misma zona, el producto final es la cerámica torneada en arcilla y terminada con una cobertura vítrea en

tres colores: amarillo, pardo y verde. La tecnología utilizada es totalmente tradicional sin mayores innovaciones desde la colonia. En términos generales, existe un bajo nivel de producción y productividad, por lo que esta actividad sólo proporciona al alfarero reducidos ingresos, teniendo que realizar otras actividades complementarias para obtener recursos para su subsistencia. Este último aspecto está ligado al hecho de que la población dedicada a esta actividad artesanal está disminuyendo paulatinamente.

La producción es de carácter familiar y abarca desde la extracción de la materia prima de los mantos naturales locales hasta su venta. El artesano moldea las piezas en el torno y la mujer participa en la ejecución de los detalles, los hijos colaboran en todas estas tareas. Los talleres están instalados en el mismo domicilio y está conformado generalmente por un torno construido sobre pilares de adobe y compuesto por una rueda de madera tallada rústicamente, cuyo eje termina en un plato fijo sobre el cual se trabaja la arcilla.

### **3.1.3. Tejidos.**

Frente al desempleo estacional y como fuente de ingresos, se desarrolla la actividad artesanal, particularmente en el área que corresponde al Valle Alto. En esta zona de la provincia, la actividad artesanal más común es la del tejido a mano (con palillo), realizada básicamente por la población femenina, que además de participar en las faenas agrícolas, se dedica a tejer prendas de vestir. Dicha actividad se ha generalizado en casi todos los cantones de Tarata, Huayculi y Huasa Rancho. Esta producción de tejidos forma parte de la economía familiar, siendo muy posible que en determinada época del año tenga una particular importancia en la generación de ingresos para la familia campesina. La producción de tejidos aumenta o disminuye con la participación de la mujer dentro de la actividad agrícola.

### **3.1.4. Cohetería.**

Desde épocas de antaño en Tarata es tradicional la fabricación de los juegos pirotécnicos. La población que se dedica a esta actividad está asentada en una zona periférica del centro poblado, por el peligro que circunstancialmente puede ocasionar esta actividad.

Los juegos pirotécnicos se utilizan en las fiestas religiosas, especialmente en las veladas o vísperas de éstas. Tarata es una región donde estas celebraciones ocurren con frecuencia, motivando a devotos al uso de ellos.

Los materiales comúnmente utilizados para la fabricación de los juegos pirotécnicos son, la cañahueca, alambre, caña de bambú, guías de clorato de potasio o carbón vegetal, azufre, clorato de estroncio, aluminio en polvo, nitrato de bario, goma laca, sulfato de cobre, virutas de hierro, pólvora negra, pólvora blanca, cemento, hilo de algodón, arcilla, yeso y otros.

### **3.2. Agricultura.**

La actividad agrícola en el sector se ha llegado a zonificar en base a la tenencia de la tierra, características de los suelos, técnicas de producción, disponibilidad de riego, control de plagas y la poca o casi nula producción agrícola en ciertas comunidades; por esta razón, se han identificado tres zonas: potencial alto, medio y bajo.

La zona de potencial bajo abarca desde el sur de la provincia hasta el este y un sector de la zona sudeste, presenta una agricultura con pocas posibilidades de ampliación por su magro nivel productivo.<sup>53</sup>

La zona considerada de potencial medio y susceptible de ampliación corresponde a la faja central que va del norte hacia el oeste y del sureste hacia el centro.

---

<sup>53</sup> MUNICIPIO DE TARATA. *Plan de Desarrollo Municipal 1997-2001*. Municipio de Tarata. 1997.

La zona de potencial alto se ubica en una pequeña franja del valle hacia el noreste del municipio, siendo el trigo el principal producto cultivado.

### **3.3. Feria campesina.**

La feria de Tarata tiene lugar los días jueves, constituyéndose en la única dentro del Municipio que congrega a compradores y vendedores de productos agrícolas como manufacturados; participan de esta feria tanto pobladores de las comunidades aledañas y del centro poblado. Es una feria semanal con cobertura principalmente seccional y su importancia deriva del hecho de constituirse en opción al comercio incipiente que tiene el centro poblado.

Los centros que tienen importancia decisiva en la comercialización de la producción agropecuaria y artesanal del Municipio de Tarata, se encuentran en otras jurisdicciones municipales, Cliza, cuya feria semanal se realiza los días domingo en el poblado del mismo nombre, se constituye en el centro comercial más importante para los habitantes rurales y urbanos del Tarata.

## **4. Características de interés turístico.**

No todos los lugares de Tarta pueden ser considerados como atractivos e interesantes de ser conocidos y visitados.

Aquellos lugares que cuentan con atractivos naturales o culturales, son descritos en forma técnica, mediante fichas de inventariación. Cada atractivo inventariado incorpora factores que debe contar para satisfacer las necesidades del visitante.

### **4.1. Levantamiento de datos.**

El levantamiento de datos tanto para el inventario de atractivos como para la planta turística se consolidan en fichas técnicas, las cuales son mostradas en anexo.

La información obtenida fue a partir de visitas in situ que se realizaron por más de dos años, datos obtenidos por la Unidad Departamental de Turismo, Caseta de Información Turística y Guía de Turismo de la Cámara Hotelera de Cochabamba.

#### **4.2. Inventario de atractivos turísticos.**

El profesor italiano Alberto Sessa<sup>54</sup> expresa que los atractivos turísticos constituyen la materia prima del turismo, puesto que ellos una vez implementados son los que atraen los flujos de visitantes y turistas.

Para una mejor comprensión, las características que presentan los atractivos turísticos, se las presenta en fichas técnicas, denominadas “Fichas de Inventario de Atractivos Turísticos Naturales y Culturales. (Ver anexo)

#### **4.3. Descripción de la planta turística.**

La infraestructura de los servicios turísticos que son ofertados a los visitantes se denominan planta turística que está integrada por dos elementos:

- Equipamiento
- Instalaciones

El equipamiento incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar servicios básicos y que son asimismo aprovechados por los turistas.

Las instalaciones son las construcciones especiales, distintas a las consignadas por el equipamiento, cuya función es facilitar la práctica de actividades turísticas.

El equipamiento turístico se clasifica en cuatro categorías:

---

<sup>54</sup> SESSA Alberto. *Ob. Cit.*

- Alojamiento (hoteles, moteles, hosterías y posadas, pensiones, etc.)
- Alimentación (restaurantes, cafeterías, quioscos, comedores típicos)
- Esparcimiento (discotecas, bares, casinos, teatros, otros espectáculos)
- Otros servicios (agencias de viajes, información turística, guías, comercio, etc.)

Las instalaciones turísticas se clasifican en tres categorías:

- De agua y playa (marinas, muelles, carpas o tiendas, etc.)
- De montaña (miradores, circuitos y senderos, refugios, etc.)
- Generales (piscinas, vestuarios, juegos infantiles, etc.).<sup>55</sup>

En base a esta conceptualización que nos presenta Boullón, se realizó el trabajo de campo en la población urbana de Tarata para identificar las instalaciones y equipamiento ya existente, estableciendo las deficiencias y potencialidades.<sup>56</sup> Dicha información nos permitirá formular la propuesta de esta investigación, puesto que los cursos de capacitación deberán estar estrechamente relacionados con estos componentes.

#### **4.3.1. Establecimientos de hospedaje.**

Tarata cuenta con cinco establecimientos de hospedaje, con una capacidad instalada de 200 camas.

El principal establecimiento y de mayor capacidad es el Hotel Caluyo, el resto de establecimientos son mas pequeños y precarios.

---

<sup>55</sup> BOULLON Roberto. *Espacio Turístico*. Ed. Trillas. México. 1993.

<sup>56</sup> BOULLON. *Ob. Cit.*



Durante las festividades, muchas veces los pobladores ofertan sus viviendas para recibir a los visitantes.

#### **4.3.2. Establecimientos gastronómicos.**

Los establecimientos gastronómicos en la localidad de Tarata son más conocidos como “locales”, "fondas", “pensiones”, “chicherías”, vivanderas; alguno de ellos tiene nombre el resto no. Entre las más conocidas encontramos a un local y cinco fondas, el mercado y un pequeño café.

La capacidad instalada es aproximadamente de 207 sillas, distribuidas en mesas para cuatro, seis, ocho y doce personas.

#### **4.4. Empresas de viajes que incluyen en su oferta Tarata.**

Los visitantes ingresan a Tarata principalmente en forma de turismo individual. Existen algunas empresas de viajes que operan grupos bajo la modalidad de turismo organizado y en grupo; algunas de estas empresas de viajes que ofertan como destino turístico Tarata, tienen sus oficinas en la ciudad de Cochabamba, estas son:

- Caxia tours
- Santa Rita tours
- Univalle tours
- Vicuña tours
- Génesis tours (pronta apertura de una sucursal en la Población de Tarata).

Para conocer el criterio de estas empresas, se realizó un pequeño sondeo, habiendo conversado con responsables de la gestión y empleados de estas empresas. La mayor parte de ellos manifiestan la falta de calidad de servicios tanto en la parte de hospedaje como gastronómico, lo cual dificulta la oferta de estos servicios. Otro aspecto que manifiestan es

la falta de información in situ sobre Tarata, principalmente aquella que se otorga en la Oficina Municipal de Turismo; pareciese, indican, que algunos pobladores saben mas que el informador sobre los atractivos turísticos y las características de éstos.

#### **4.5. Otros servicios turísticos.**

##### **4.5.1. Transporte local y turístico.**

Por su proximidad con la ciudad de Cochabamba, Tarata cuenta con varios servicios de transporte; trufis, microbuses y taxis.

Los costos de transporte oscilan entre 3 a 5 Bs. por persona. La frecuencia de salidas son constantes, existiendo hasta 15 minutos entre unos y otros.

A falta de una terminal de buses interprovincial, existen lugares fijos de donde parten los motorizados, siendo el punto final de llegada la plaza principal de la población de Tarata.

Entre los principales sindicatos que prestan servicio de transporte en esta provincia se encuentran los siguientes:

- Sindicato “ Ciudad Colonial”:  
Cbba a Tarata: Av. República casi Av. 6 de Agosto  
Tarata a Cbba: Acera norte de la plaza principal  
Parque motriz = 50 taxis trufis.  
Salidas a la ciudad de Cochabamba y a la  
localidad de Cliza  
Horarios : desde las 6:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.  
Precios: Destino Cbba 4 Bs.  
Destino Cliza 2 Bs.
- Sindicato René Barrientos:

Cbba a Tarata: Av. República casi Av. 6 de Agosto  
Tarata a Cbba: dos cuadras plaza principal lado oeste.  
Parque motriz = 10 trufis y 11 buses  
Salidas a la ciudad de Cochabamba cada 15 minutos  
Precios: Trufis 3,50 Bs.  
Buses 3,50 Bs.

#### **4.5.2. Banca y/o cambio de divisas.**

No existe entidades bancarias o sucursales de éstas en el área urbana de Tarata; este aspecto denota que el movimiento económico no es de importancia para contar con este tipo de instituciones.

#### **4.5.3. Comercio.**

En Tarata es tradición realizar la feria donde se exponen y venden desde productos agrícolas, animales de granja, artesanía, ropa y todo tipo de enseres y mercaderías que requiere la población local.

##### **4.5.3.1. Comercio informal de interés turístico.**

Dentro de esta forma de comercio se encuentran las artesanías que se ubican en:

- Calle Tarapacá esquina Leonidas. (exposición y fabricación)
- Calle del Convento, Plazuela Esteban Arze acera Este. (fabricación y exportación)
- Calle Jacinto Anaya esquina Bush (exposición)

Los productos en tejidos y cerámica se encuentran en diversas comunidades entre las más importantes tenemos:

- Huayculi (productora de todo tipo de cerámica)
- Pujlluni (productora de macetas)
- Vilaque (productora de ollas de barro).

Muchas de las veces la venta de artesanías, corresponden al comercio informal: vendedores que en forma eventual tienen un puesto de venta donde comercian con su mercadería.

Los visitantes y turistas generalmente compran en estos puestos de venta los días de feria que es cuando prolifera este tipo de comercio.

## **CAPITULO IV**

### **DIAGNOSTICO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS DE LA POBLACIÓN DE TARATA**

#### **1. Objetivo del trabajo de campo.**

##### **1.1. General.**

Obtener información primaria a través de una encuesta cerrada a los prestadores de servicios turísticos y una entrevista estructurada a los visitantes que arriban a la población de Tarata,

##### **1.2. Específicos.**

- Identificar las características de gestión, nivel de educación, infraestructura y prestación de servicios en establecimientos de hospedaje, restaurantes y sectores de venta de alimentos y bebidas, ubicados en el área urbana de la población de Tarata
- Identificar el perfil del consumidor visitante, motivos de desplazamiento a la población de Tarata y calidad de los servicios utilizados.

#### **2. Diagnostico de la calidad de los servicios turísticos.**

##### **2.1. Metodología.**

El estudio realizado para el logro del objetivo específico tiene carácter descriptivo.

## **2.2. Universo de estudio.**

El universo de estudio estuvo constituido por las personas que trabajan en restaurantes, sean estos empleados o propietarios, pero que estén en atención al público o preparación de los alimentos; asimismo se encuestó a administradores de los pequeños establecimientos de hospedaje.

## **2.3. Unidades de observación.**

Se constituyen en unidades de observación, todos los prestadores de servicios gastronómicos, sean estos dependientes o propietarios, ubicados en el mercado central, pensiones familiares, chicherías, restaurantes, vivanderas, como también establecimientos de hospedaje ubicados en el área urbana de la población de Tarata.

## **2.4. Unidades muestrales.**

Las unidades muestrales fueron personas dedicadas a la preparación, administración o atención en la venta de alimentos preparados, siendo vivanderas (vendedoras de alimentos) ubicadas en el mercado central, aledañas a la plaza principal, restaurantes y pensiones para el caso de alimentos y bebidas y para el área de hospedaje, los pequeños establecimientos que ofrecen servicios de habitaciones, los cuales fueron identificados en el trabajo de inventariación.

No existe en este momento, institución alguna que cuenta con información sobre las unidades muestrales, por lo cual, se tuvo que realizar frecuentes visitas in situ, las cuales permitieron elaborar los inventarios de atractivos y planta turística, por esta razón, esta parte del presente trabajo se fundamenta en la técnica de la observación.

Existieron muchas limitaciones para poder obtener la información, gran parte de los encuestados tuvieron temores a poder responder a las preguntas, algunos pensaron que los

encuestadores eran funcionarios de la Alcaldía o Ministerio de Salud y perseguían cobrar multas.

## **2.5. Muestra.**

La muestra estuvo constituida por 25 personas dedicadas a la preparación, administración o atención en la venta de alimentos, ubicados físicamente en el área urbana de Tarata bajo la denominación de restaurantes, pensiones o vivanderas, que habitualmente se dedican a esta actividad y 8 responsables en el manejo de pequeños establecimientos de hospedaje.

De los primeros se logro encuestar a 17 personas y de los segundos a 5, no habiendo sido posible ubicar y lograr información de aquellos que no fueron encuestados, principalmente por temor (según lo manifestado) a que les puedan suspender o multar el negocio que tienen.

## **2.6. Criterios de selección de la unidad muestral.**

Se considero de manera global a todas las vivanderas (vendedoras de comida) y algunas personas dedicadas a la preparación y servicio de alimentos que se ubican tanto en el mercado central, próximas a la plaza principal, en chicherias y pequeñas pensiones donde cuelga el letrero “hay almuerzo”, esta información fue comprobada por las unidades de observación.

## **2.7. Proceso de recolección de datos.**

El procedimiento que se utilizo para la recolección de datos fue el siguiente:

- Se realizo visitas pedestres por toda la población de Tarata para ubicar a las vivanderas, restaurantes, chicherias y pensiones familiares.

- Se diseñó un croquis del área urbana de Tarata, en este se ubicaron los lugares donde se encuentran las vivanderas, los restaurantes, chicherías y pensiones.
- Se dividió el croquis en cuatro partes, correspondiente a cada una un punto cardinal: norte, sur, este y oeste, datos estos que facilitaron el desplazamiento para levantar las encuestas.

## **2.8. Diseño del instrumento.**

Se diseñó un cuestionario que comprende preguntas, que han sido elaboradas en base a indicadores que se aplicaron para la elaboración de toda la información. La validación del instrumento, se realizó 5 días antes de que se someta la encuesta.

## **2.9. Sistematización de la información.**

### **2.9.1. Información primaria.**

Para realizar el trabajo de campo se requirió de encuestadores, los cuales fueron previamente entrenados antes de someter las encuestas, dando a conocer los objetivos y las características de los cuestionarios, forma de llenado de las encuestas, distribución espacial de cada encuestador, que se realizó mediante un croquis de ubicación de cada sujeto a ser encuestado, agrupando a estos en puntos cardinales; de esta manera, se facilitó el trabajo a los encuestadores.

### **2.9.2. Información secundaria.**

Para la obtención de información secundaria, se recurrió a la Alcaldía Municipal de Tarata para que pudieran proporcionar una lista de las vivanderas, restaurantes, chicherías, pensiones familiares y establecimientos de hospedaje. Esta información no fue proporcionada en su totalidad, por lo cual se tuvo que realizar visitas in situ, el resultado de las cuales fue cotejada con la información parcial que proporcionó la Alcaldía.



## 2.10. Medios para la tabulación.

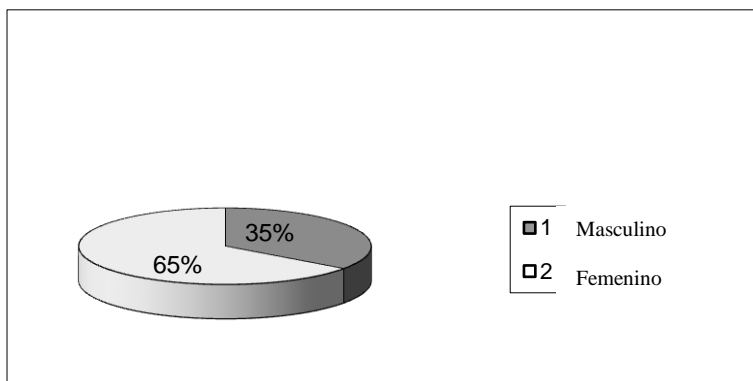
Para la tabulación se utilizó el programa informático SPSS, instalado este, se procedió a introducir los datos de las encuestas, una vez retroalimentados estos, el sistema fue arrojando la información de los porcentajes que corresponden a cada una de las preguntas, para lograr una mejor comprensión de estos, se formaron pies los cuales representan los porcentajes de cada una de las preguntas que fueron sometidas a los encuestados.

## 2.11. Análisis e interpretación de la información.

La tabulación, análisis e interpretación de la información, permitió obtener los resultados en términos cuantificados de cada una de las preguntas del cuestionario cerrado, representando el 100 % de la totalidad de respuestas obtenidas, las cuales fueron agrupadas por temas y gráficos.

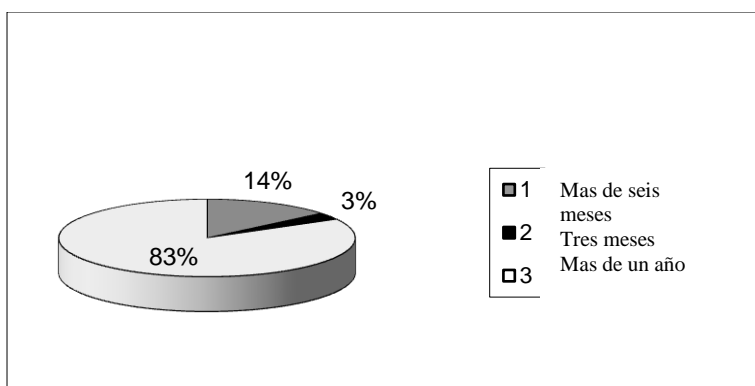
El análisis e interpretación de los datos se desglosa en gráficas, las cuales se muestran a continuación:

**GRAFICA N° 1 SEXO PROPIETARIOS DE RESTAURANTES**



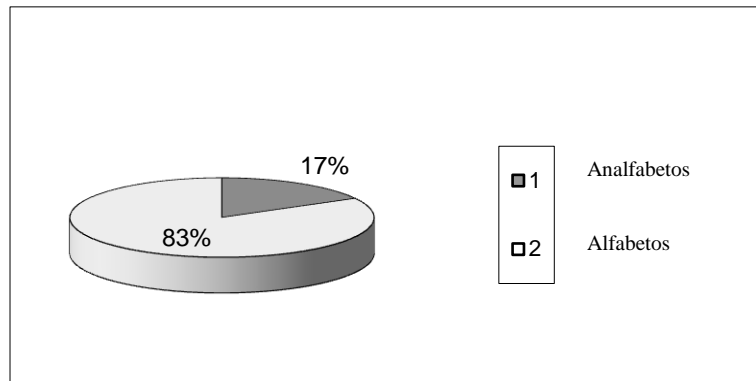
Como muestra el cuadro que antecede, la mayor parte de los propietarios de los diferentes locales de venta de alimentos, sean estos chicherías, pensiones familiares, restaurantes o simplemente vivanderas, corresponden al sexo femenino, esto debido fundamentalmente a la división del trabajo por género, donde la madre/esposa es la que tiene experiencias en las actividades culinarias, por lo cual debe dedicarse a este tipo de negocios, y no así el varón por el decir popular.

**GRAFICA N° 2 TIEMPO DE APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO**



Con relación al tiempo de apertura o funcionamiento del establecimiento gastronómico en cualquiera de las clases estipuladas anteriormente, un porcentaje de estos está en funcionamiento más de un año, puesto que en muchos de los casos el negocio es transferido en forma hereditaria entre progenitores e hijos, de ahí también el secreto gastronómico en la preparación de algunos platos típicos. Los errores o aciertos que tiene el personal y propietario, al tener el establecimiento mas de un año de funcionamiento, se transmiten, aun hasta por generaciones.

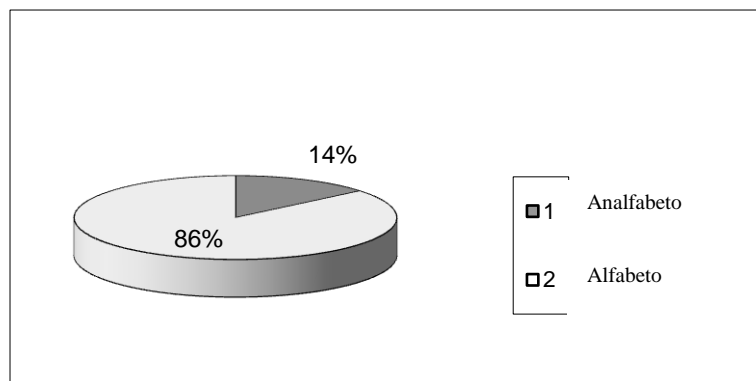
**GRAFICA N° 3 GRADO DE EDUCACIÓN DE LOS PROPIETARIOS**



Conocer el nivel de educación del propietario del establecimiento, es un elemento fundamental, puesto que determinará las características de la propuesta, desde el punto de vista de la forma de implementación del Centro de Capacitación y los formatos y contenidos programáticos de los módulos para este grupo meta de beneficiarios. De esta manera, se establece que la mayor parte de los consultados son alfabetos, aspecto que facilitará grandemente la elaboración de los cursos, los cuales utilizarán metodologías, técnicas y medios para persona alfabeto.

Esta información se valida con el análisis que se realizó en el marco referencial de esta investigación.

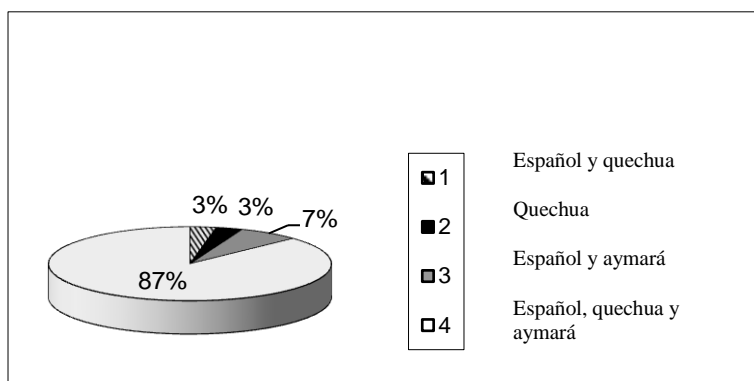
**GRAFICA N° 4 NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS MESEROS**



El nivel de instrucción de aquellas personas que se encuentran dedicadas a la atención del público en el servicio en mesa, a las cuales se denomina meseros en los establecimientos de venta de alimentos, nos muestra que la mayor parte de ellos son alfabetos; muchos de éstos cumplen dualidad de funciones, es decir, son propietarios y meseros, cajeros, etc.

El hecho de que la mayor parte de la población es alfabeto, favorece grandemente a la propuesta de capacitación, en razón que los contenidos como los procesos educativos y técnicas de enseñanza y aprendizaje serán los “tradicionales”, y no así los especiales para grupos analfabetos.

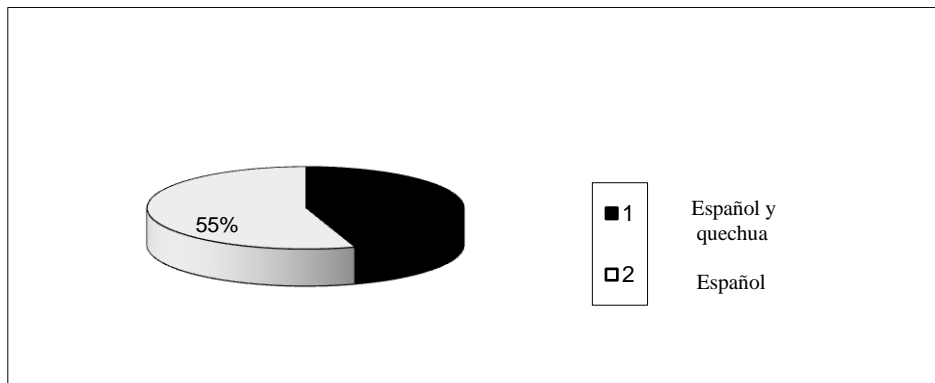
**GRAFICA N° 5 IDIOMA EN EL QUE SE COMUNICAN (PROPIETARIOS)**



La comunicación que existe entre los propietarios de establecimientos gastronómicos (restaurantes u otra tipo de establecimiento) se realiza fundamentalmente en español y quechua, es decir que la comunicación es bilingüe, tanto entre el propietario y sus dependientes como entre éste y los comensales. La comunicación en quechua es admisible, puesto que en la población de Tarata (población piloto), la mayor parte de sus pobladores tiene raíces quechuas.

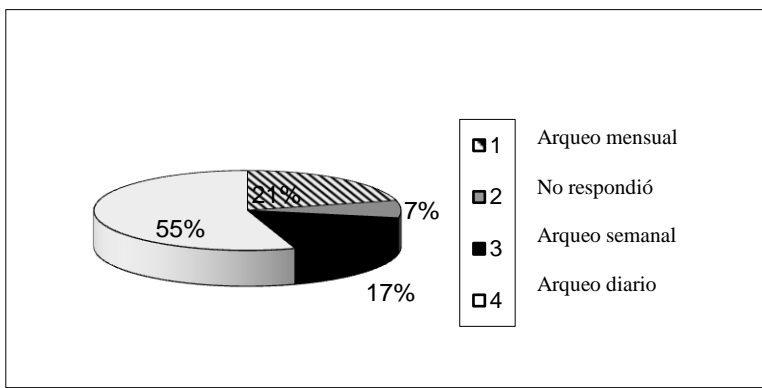
Conocer el idioma de predominio en la comunicación, es de fundamental importancia, pues permitirá implementar las acciones que se requieren en idioma español el cual es hablado por los prestadores de servicios en restaurantes.

**GRAFICA N° 6 IDIOMA EN EL QUE SE COMUNICAN (MESEROS)**



De la misma manera que el cuadro que antecede, el idioma en el cual se comunican los empleados responsables de los servicios en mesa (garzones) es el español y quechua, esta información es del todo valedera para las acciones que se propondrán en la propuesta.

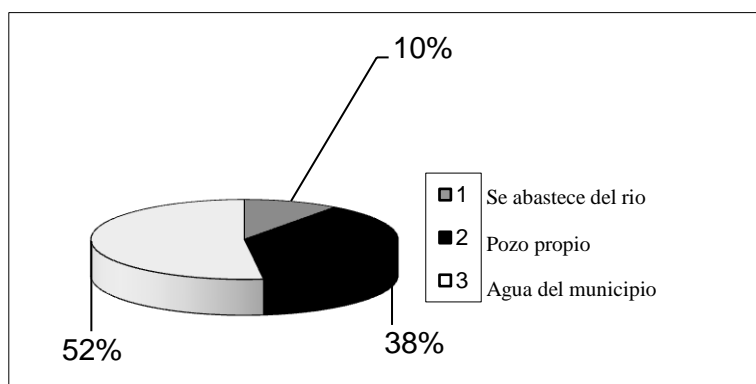
**GRAFICA N° 7 CONTROL ECONOMICO DE INGRESOS POR VENTAS**



El control que desarrollan los responsables de los ingresos económicos por venta de alimentos preparados en los restaurantes cualquiera fuera la categoría o característica de estos, se realiza fundamentalmente en forma diaria, el control es únicamente de los ingresos, no se manejan controles internos sobre egresos o calculo de platos por recetas, el

control ejercido es en forma mecánica, una vez concluidas las ventas diarias, el propietario procede a realizar el control del dinero que ingreso por ventas, esta afirmación se apoya en la observación realizada in situ y la consulta que se hizo a estas personas, Un porcentaje de los consultados expresaron que el control sobre las ventas se realizan en forma mensual, otros expresaron que el control realizan semanalmente, no debemos olvidar que este tipo de negocios tiene fundamentalmente carácter familiar, donde la participación de la familia es la en cocina como en el servicio en mesa, de igual manera, la familia en su totalidad comparte los alimentos con los comensales, no se procede a cuantificar ni poner valor económico a estos como utilidades.

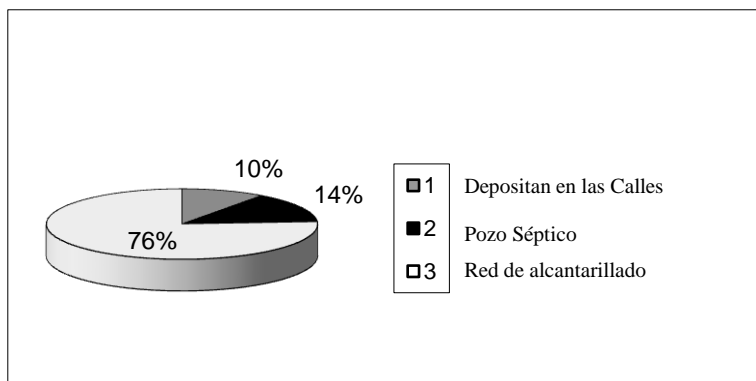
**GRAFICA N° 8 PROCEDENCIA DEL ABASTECIMIENTO DE AGUA**



Para la mayor parte de los consultados el suministro de agua proviene del sistema municipal, aspecto que garantiza la calidad del agua que será destinada tanto para la preparación de los alimentos como para el aseo del menaje de cocina y vajilla, otro grupo de los encuestados establece que obtienen el líquido vital de pozos propios, estos generalmente son rústicos en su perforación, en la mayor parte de los casos se encuentran recubiertos internamente por anillas de cemento, esto garantiza muy poco la calidad de las aguas subterráneas que son utilizadas en la preparación de alimentos, por último el grupo minoritario obtiene el agua del río.

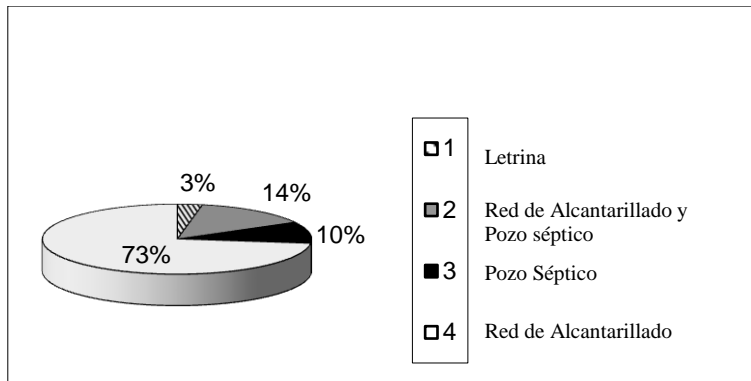
El sector en estudio, presentan a simple vista un alto índice de contaminación, porque los ríos del sector son vertederos de basura y de desechos líquidos y sólidos.

**GRAFICA N° 9 ELIMINACIÓN DE AGUAS SERVIDAS**



Con relación a las aguas servidas o utilizadas, sean provenientes de la cocina, baños o pluviales, la mayor parte de los consultados manifestaron que son depositadas en el sistema de alcantarillado que fue construido por el Municipio, otros expresaron que son depositadas en pozos sépticos, (se entiende como pozo séptico a cámaras excavadas en el subsuelo y que generalmente llevan una tapa que cubre la perforación. En algunos casos existen dos cámaras sépticas una que es la colectora de aguas servidas y la otra que actúa como sumidero, ambas llevan tapas de cemento, lo cual evita la emanación de gases, evitando el mal olor. Finalmente el grupo minoritario de nuestros consultados dijeron que el sistema de eliminación de las aguas servidas provenientes de la cocina son vertidas directamente a la calle. Es de fundamental importancia la información obtenida de las personas que utilizan las cámaras sépticas y las que depositan las aguas utilizadas en la calle, porque son estos medios de alta contaminación.

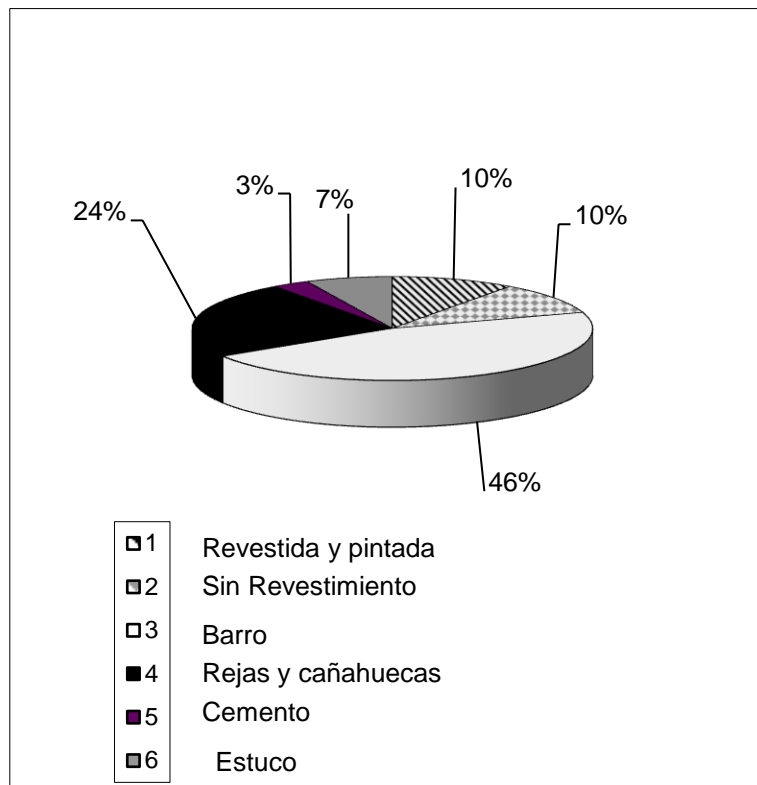
**GRAFICA N° 10 SISTEMA DE DRENAJE DE BAÑOS**



De la misma manera que en el cuadro anterior, se puede evidenciar que la mayor parte de los consultados utilizan el sistema de alcantarillado municipal para el drenaje de los baños, esto sistema asegura que no existirán enfermedades generadas por aguas servidas para otro grupo de encuestados el sistema de expulsión de aguas son los pozos sépticos. El restante de consultados depositan en letrinas ( estas son pozos de pequeña profundidad sobre los cuales se ubica una loza con un agujero al centro el cual actúa como inodoro), esta forma es la mas contaminante y en muchos casos actúa como focos de infección, puesto que están expuestos .

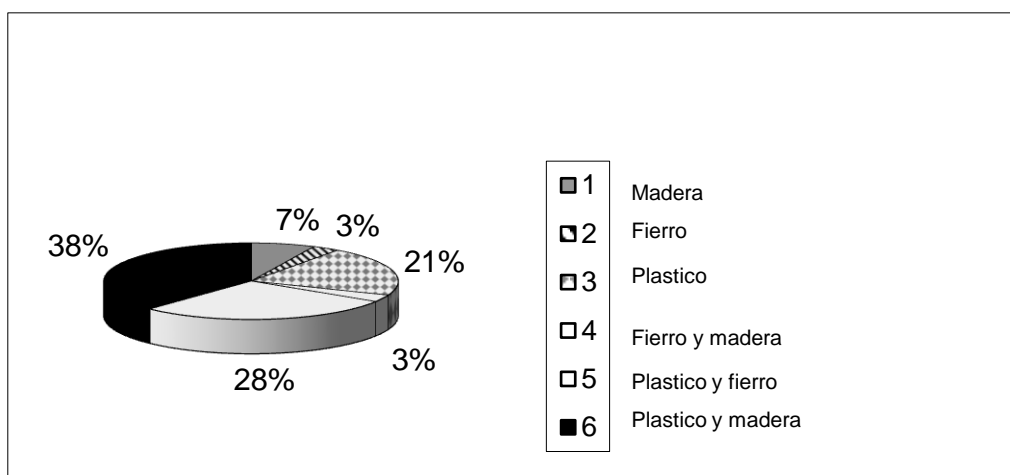


**GRAFICA N° 11 REVESTIMIENTO DE LAS PAREDES EXTERIORES DE LOS RESTAURANTES**



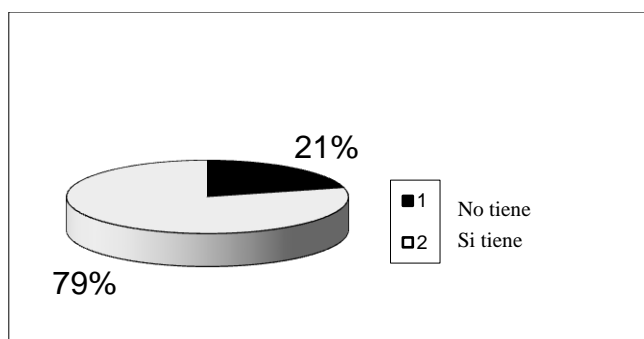
Las respuestas que se han obtenido sobre las características exteriores de los restaurantes es muy variada, casi la mitad de los consultados expresaron que el exterior está estucado, esta es la forma de fachadas en viviendas y edificios públicos y privados que existe en el Valle Alto del departamento de Cochabamba, características que se generalizó en el país. Existen porcentajes muy pequeños de encuestados que están sin revestimientos, la construcción es de adobe visto, este tipo de fachadas son las que pueden ser el cobijo o anidación para insectos como las vinchucas.

**GRAFICA N° 12 TIPO DE MATERIALES DEL MOBILIARIO**



Tratándose de pequeños restaurantes ubicados en el área rural, para un poco mas de un tercio de consultados el mobiliario esta trabajado en madera y plástico, para menos de un tercio es de plástico y fierro, esta información nos permitirá establecer las técnicas que deberán utilizarse para el montaje de mesas.

**GRAFICA N° 13 AMBIENTES PARA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS**

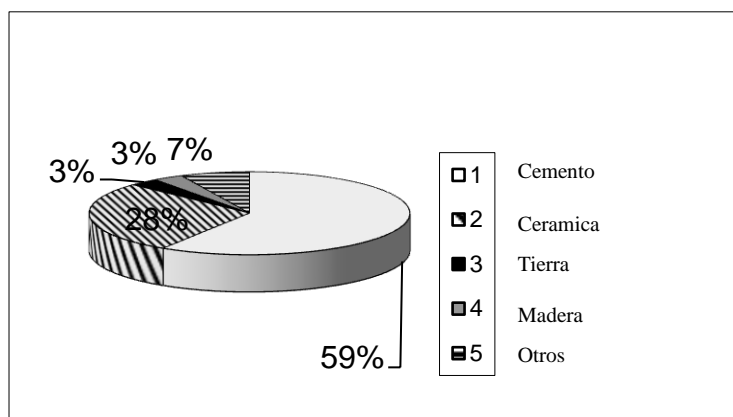


Casi tres cuartas partes de los consultados, expresaron que cuentan con un ambiente independiente del lugar donde los comensales consumen los alimentos, muchos prefirieron llamar a este ambiente cocina o galpón, los demás informantes dijeron que no cuentan con un ambiente independiente del lugar donde se consumen los alimentos, es decir

que la preparación de alimentos se realiza en el mismo ambiente donde se sirven los alimentos, en algunos casos expresaron que esta área común se divide con un biombo o cortina.

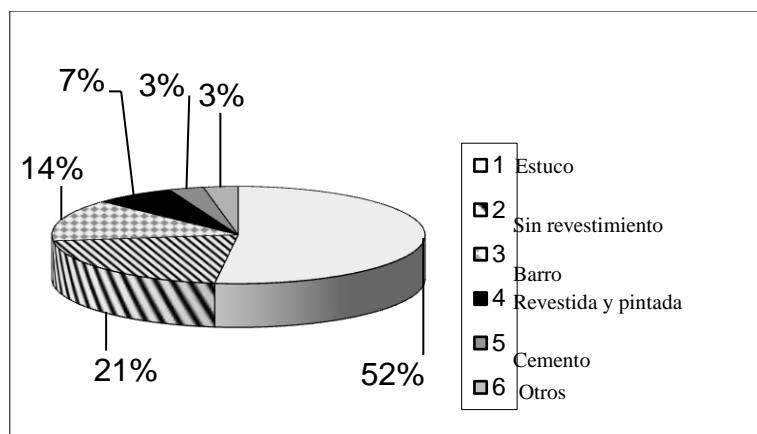
Estas respuestas nos dan el panorama de la precariedad que existen en los establecimientos, los cuales no guardan las menores normas de calidad ni infraestructura.

**GRAFICA N° 14 TIPO DE PISO DEL AMBIENTE DONDE SE COCINA**



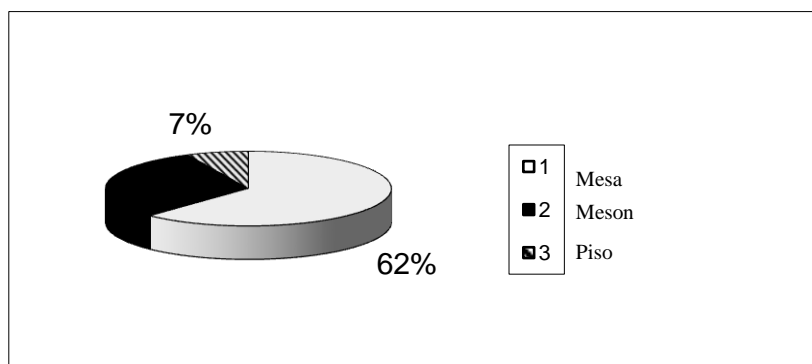
En relación al tipo de piso del lugar donde se cocina, mas de la mitad de los consultados dijeron que este es de cemento, cuarta parte de ellos dijeron que es de cerámica, el restante de tierra y madera. Estos datos nos muestran que muy pocas de las cocinas cuentan con los requisitos mínimos de higiene en la infraestructura (contar con cerámica o azulejos), el aseo diario que se debe realizar es muy dificultoso si la superficie es agrietada, pudiendo ser un medio de incubación de bacterias.

**GRAFICA N° 15 TIPO DE REVESTIMIENTO INTERIOR PAREDES DE LA COCINA**



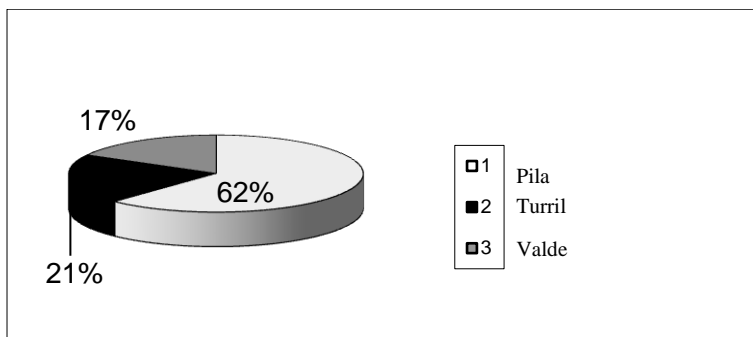
Algo mas de la mitad de los consultados expresaron que el revestimiento interior de ambiente donde se cocinan los alimentos es de estuco, casi cuarta parte de ellos, expresaron que no tiene revestimiento, es decir, la estructura es adobe o ladrillo visto, esta información nos permite evidenciar la existencia de una infraestructura totalmente precaria y la cual no responde a los estándares mínimos que requiere una cocina para ser destinada a la preparación y cocción de alimentos, el revestimiento de las paredes puede actuar como un elemento altamente contaminante.

**GRAFICA N° 16 LUGAR SOBRE EL CUAL SE PREPARAN LOS ALIMENTOS**



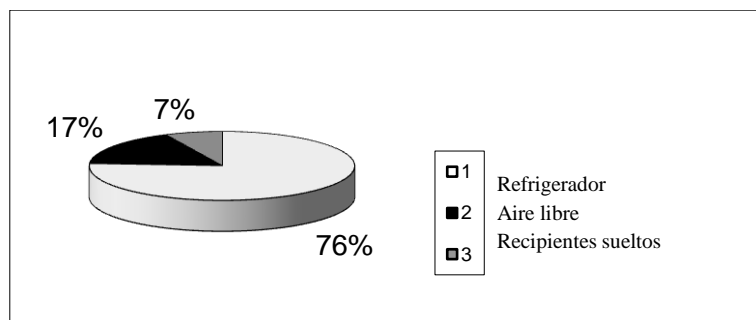
Las respuestas que se obtuvieron sobre el lugar donde se realiza la preparación de los alimentos es realmente preocupante, solo un tercio de los consultados realiza la preparación en mesones, alrededor de dos tercios en mesas comunes y corrientes y el restante preparan los alimentos en el suelo, esta información permitirá proponer acciones de capacitación tendientes a mejorar la infraestructura de las cocinas.

**GRAFICA N° 17 PROVISIÓN DE AGUA PARA LA COCINA**



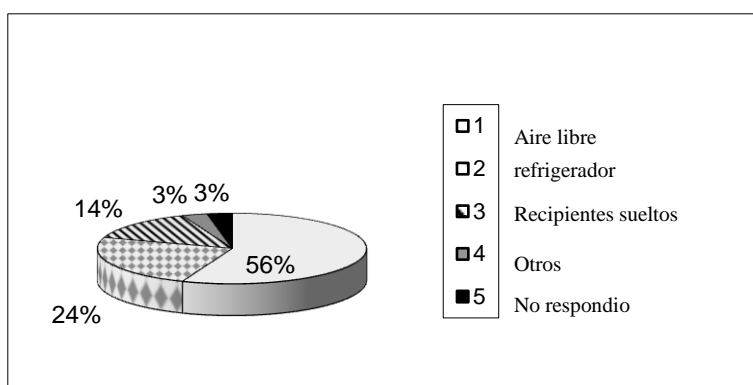
La provisión de agua se entiende como el medio mediante el cual se transporta el líquido vital a la cocina para la preparación de los alimentos y su manipulación, dos tercios de los consultados dijeron que la provisión de agua la realizan de pilas, las cuales están conectadas al sistema de agua potable, menos de un tercio, establecieron que el agua proviene de turriles y finalmente el restante de los encuestados transportan el agua en baldes hasta la cocina para su utilización, tanto en la preparación de alimentos como para el ase del menaje y vajilla en general.

**GRAFICA N° 18 LUGAR DE ALMACENAMIENTO DE LOS PRODUCTOS CARNICOS**



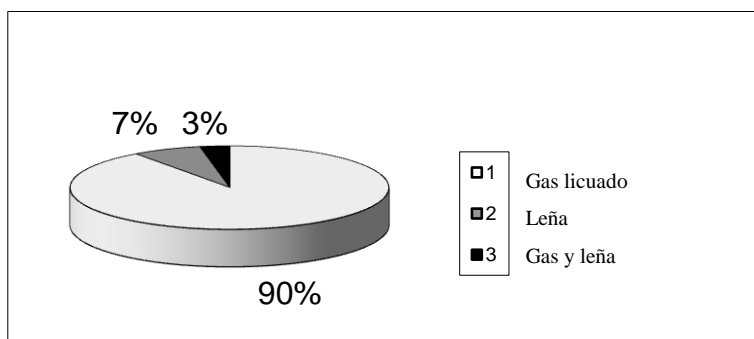
El almacenamiento de los productos cárnicos es de fundamental importancia, puesto que de ello dependerá la conservación o deterioro de estos, mas de dos tercios de los consultados expresaron que estos son guardados en refrigerador, menos de un tercio dijeron que son almacenados en recipientes suelos y diseminados, el restante expresaron que los almacén al aire libre, es decir, sin ningún cuidado ni protección para evitar la contaminación por bacterias, hongos o insectos.

**GRAFICA N° 19 LUGAR DE ALMACENAMIENTO DE VERDURAS**



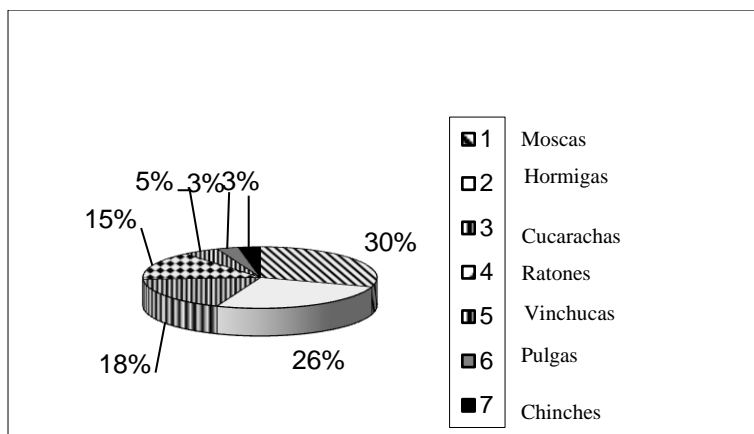
Disgregando la pregunta anterior, se consulto sobre el lugar donde se almacenan las verduras antes de proceder a su manipulación y preparación, un poco menos de un tercio dijeron que las almacenan al aire libre, menos de un tercio expresaron que almacenan en refrigerador y el restante de los encuestados dijeron que en recipientes sueltos, estos datos confirman el desconocimiento que tienen los responsables de los restaurantes en relación al almacenamiento de los productos, menos aun proceder a llevar un registro o kardex de ingresos y salidas de estos insumos.

**GRAFICA N° 20 TIPOS DE COMBUSTIBLE QUE UTILIZAN PARA LA COCINA**



En estos últimos veinte años, las áreas rurales del país, se han beneficiado con la provisión de gas licuado, cuya distribución se realiza por medio de camiones y garrafas, esta apreciación se confirma, casi la totalidad de los consultados dijeron que utilizan el gas licuado como combustible para la preparación de alimentos y solamente un porcentaje muy pequeño hacen uso del combustible tradicional la leña.

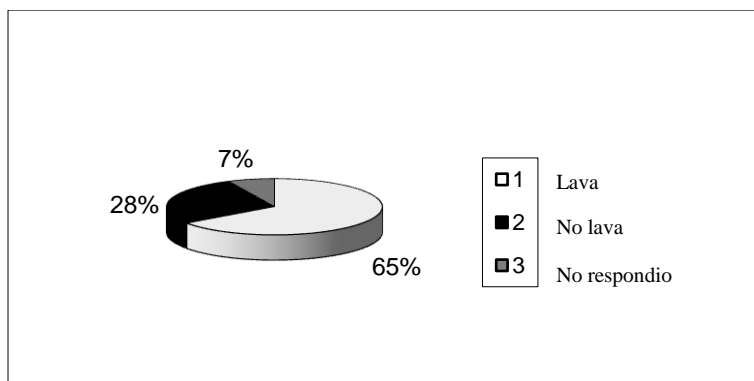
**GRAFICA N° 21 PRESENCIA DE ROEDORES E INSECTOS EN EL RESTAURANTE**



Los roedores e insectos en muchos de los casos ubican sus hábitat en sectores muy cercanos a los almacenes de alimentos o en el interior de las cocinas, esto debido fundamentalmente por falta de aseo, limpieza o acumulación de basura o desperdicios, a este fin, se pudo comprobar que menos de un tercio de los consultados aceptaron la presencia de hormigas en la cocina, otros en diferentes porcentajes dijeron que existen moscas, ratones y

cucarachas. La existencia de insecto y roedores en una cocina son de alto riesgo, tienden a contaminar los alimentos que luego son utilizados en la preparación de alimentos.

**GRAFICA N° 22 HIGIENE QUE EMPLEA ANTES DE PREPARAR LOS ALIMENTOS**



La higiene es un elemento fundamental en una cocina; se entiende a ésta como las acciones tendientes a mantener limpia las áreas y utensilios antes de usar o una vez usados. A este fin, dos tercios de los consultados establecieron que antes de preparar los alimentos; éstos son lavados; menos de un tercio dijeron que no son lavados y directamente son depositados en recipientes para su consumo.

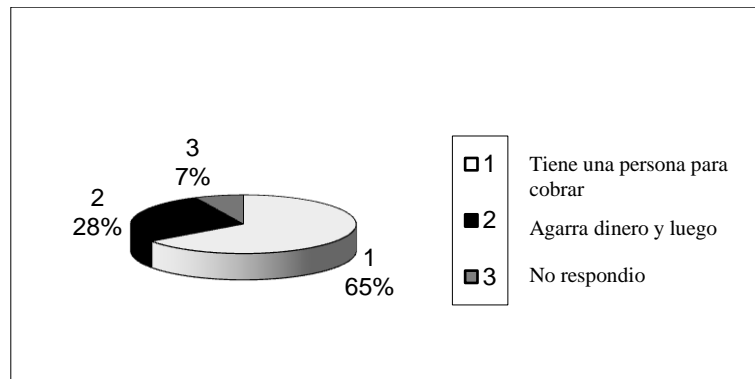
Asimismo, para el caso de las verduras, la mitad de los consultados dijeron que son lavadas antes de ser montadas en las mesas, muy pocos de ellos dijeron que las lavan y escogen, pocos de ellos no lavan, y muy pocos lavan y desinfectan.

Se pregunto a los encuestados si para proceder a la preparación de alimentos se lavan las manos. Mas de un tercio dijeron que sí, el resto en diferentes porcentuales dijeron que no. Este es un hábito de muy alto riesgo para los comensales, quienes pueden ser afectados con enfermedades estomacales e infectocontagiosas.

Otra pregunta importante fue que cuando hacían uso del baño (inodoro) se lavaban las manos. Dos tercios de los encuestados dijeron que sí, meno de un tercio de ellos no respondió. Se asume que este último grupo tampoco se lava las manos

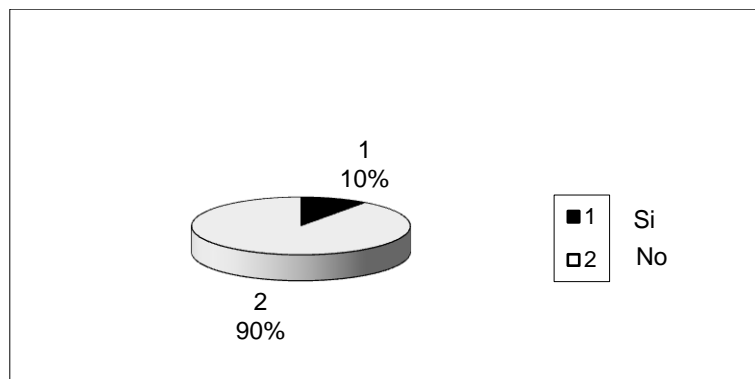


**GRAFICA N° 23 FORMA DE COBRO POR VENTAS REALIZADAS**



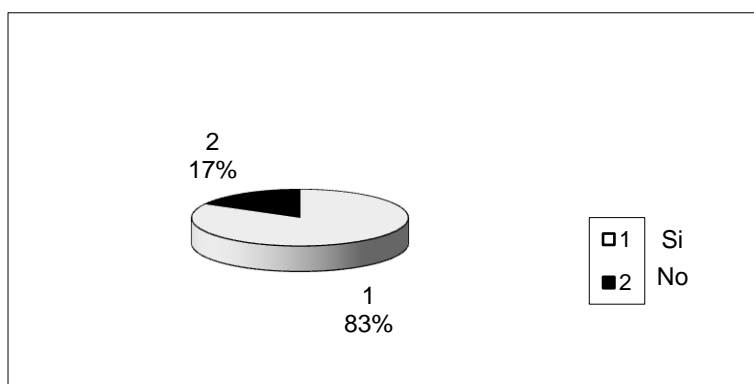
Una vez concluido el proceso de alimentación, el comensal debe cancelar el consumo que realizó, a tal fin, se consultó como proceden los propietarios o responsables de los restaurantes a cobrar por las ventas realizadas. Dos tercios dijeron que tienen una persona encargada de realizar los cobros, para casi un tercio de ellos es la misma persona que sirve la comida y luego procede a cobrar, es decir que en ambas actividades usa las manos y finalmente unos pocos no contestaron. Esto significa que aquellas personas que sirven y cobran son a corto y mediano plazo los medios portadores de posibles enfermedades especialmente las virales.

**GRAFICA N° 24 PERSONAL GARZONES**



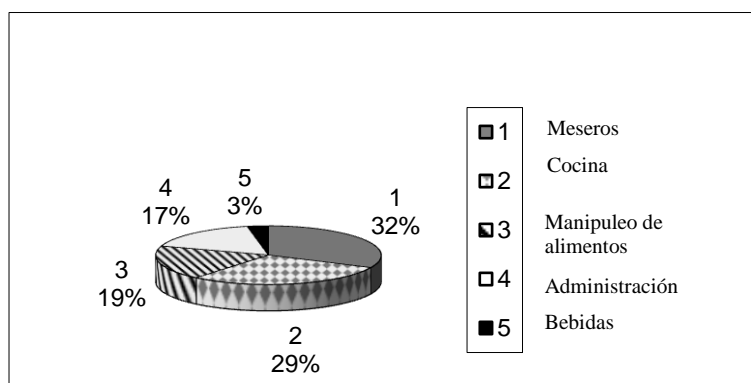
Se consulto a los encuestados si contaban con garzones y la respuesta fue afirmativa casi en su totalidad. El criterio vertido por los propietarios de restaurantes pequeños al dar esta afirmación fue que el servicio en mesa tenia que realizar alguien y esta persona podía tener el denominativo de garzón, mesero o cualquier otra nombre, pero si al realizar la encuesta se observo que en la mayor parte de los establecimientos no existe el personal garzón como tal.

**GRAFICA N° 25 PREDISPOSICION PARA CAPACITACION TURISTICA MOVIL**



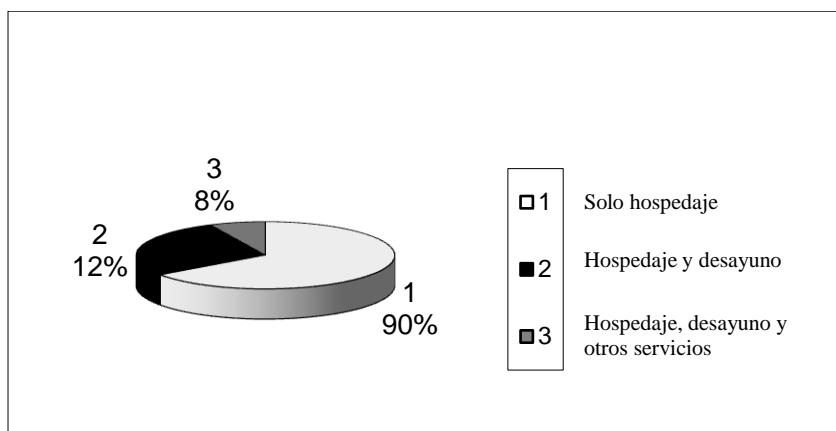
En relación al interés que pueda existir por parte de la población objeto de la investigación en recibir capacitación turística en un centro móvil, más de tres cuartas partes de ella dijo que está de acuerdo en recibir cursos de capacitación en el área gastronómica. Esta información permite validar la propuesta de crear el centro de capacitación turística móvil.

**GRAFICA N° 26 AREAS DE PREFERENCIA PARA CAPACITACION ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**



Esta pregunta se realizó a aquellas personas que están de acuerdo en ser capacitadas, un tercio manifestó su preferencia de ser instruida en el área de garzones, menos de un tercio en cocina, esto incluye capacitación para cocineros y ayudantes de cocina, menos de cuarta parte desean ser capacitados en temas relacionados a la manipulación de alimentos y los restantes en tareas de administración del negocio y en la preparación de bebidas.

**GRAFICA N° 27 SERVICIOS OFERTADOS EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**



Los servicios ofertados por los pequeños establecimientos de hospedaje y un hotel de categoría superior como es el caso de la población de Tarata, determina que casi la totalidad de ellos ofrezcan solo el servicio de hospedaje y una mínima parte incluya en su oferta hospedaje con desayuno incorporado, finalmente solo muy poco incorporan hospedaje, desayuno y otros servicios, generalmente entre estos áreas de piscina, salones y campos deportivos.

### **3. Motivos de visita de los turistas y percepción sobre la calidad de los servicios turísticos.**

#### **3.1. Metodología.**

El estudio realizado para el logro del objetivo específico tiene características descriptivas.

### **3.2. Universo de estudio.**

El universo de estudio para esta segunda investigación estuvo constituido por los visitantes que ingresaron a la población urbana de Tarata los días sábados y domingos durante el mes de julio del año 2003.

### **3.3. Unidades de observación.**

Para este segundo estudio constituyen las unidades de observación algunos visitantes que ingresaron a la población de Tarata.

### **3.4. Unidades muestrales.**

Están constituidas por los visitantes sin distinción de sexo, edad o motivación que ingresaron a la población área urbana de Tarata los días domingos.

Existió igualmente que en el primer estudio grandes dificultades para poder obtener la información, principalmente el tener que ubicar e identificar a las personas como visitantes y no confundirlos como población residente del lugar.

Para tal fin, se tuvo que localizar a los visitantes en la plaza principal del poblado, en la Iglesia de San Pedro y en el Convento Franciscano, evitando la duplicidad de informantes.

### **3.5. Muestra.**

La muestra esta constituida por 100 personas que fueron consultadas en diferentes tiempos, momentos y lugares, dependiendo fundamentalmente de la buena voluntad que tengas estas.

### **3.6. Criterios de selección de unidades muestrales.**

Las unidades muestrales están constituidas por aquellas personas que podían ser ubicadas preferentemente en puntos clave del área urbana de la población de Tarata y que eran visitantes.

Para este caso, no existió ningún criterio de selección específica, solamente poder distinguirlos entre visitantes y pobladores locales.

### **3.7. Diseño del instrumento.**

Se contó con una lista de 7 preguntas, las cuales fueron elaboradas en base a indicadores y una prueba anterior de consulta a 5 personas, de esta manera se logró determinar el tipo de preguntas a ser consultadas.

### **3.8. Sistematización de la información.**

#### **3.8.1. Información primaria.**

Para realizar el trabajo de campo se requirió de encuestadores, los cuales fueron previamente entrenados antes de someter las preguntas a los encuestados.

### **3.9. Medios para la tabulación**

Se agruparon las respuestas por afinidad y la tabulación se realizó en forma manual, iniciándose esta en una planilla creada a tal fin y pasando la información a una planilla totalizadora, de donde se transcribieron los datos para su interpretación.

### **3.10. Análisis e interpretación de la información.**

El análisis se basa en generalidades, respuestas estas del todo valederas.

La presentación e interpretación de los resultados de la encuesta son mostradas en datos cualitativos en forma de resumen.

- A. Motivo de visita a la población de Tarata. La principal motivación para realizar las visitas a Tarara es el afán de conocer la población, luego participar de las ferias y en tercer lugar el esparcimiento por considerar un lugar agradable. Esta información nos permite establecer que los atractivos turísticos deben estar perfectamente acondicionados y puesto en valor para recibir visitas, contando a tal fin con guías e informadores que puedan difundir la historia, tradiciones, costumbres de los monumentos y actividades programadas (ferias, venta de artesanía, etc.).
- B. Edad promedio de los visitantes. El rango de edad por preferencia para visitar Tarata es de 21 a 30 años, seguido por el grupo atareo de 31 a 40 y finalmente al grupo de 10 a 20 años. De esta manera el producto turístico debe ser acondicionado a una demanda juvenil; la información tanto de guíajes como el resto de servicios turísticos tienen que adecuarse a este segmento de la demanda.
- C. Relación al uso de servicios gastronómicos. Más de la mitad de los consultados manifestaron que no consumen alimentos preparados en Tarata. Este comportamiento puede ser motivado porque gran parte de los visitantes son jóvenes y estos no realizan un gasto turístico importante, por lo cual se abstienen de consumir comidas y bebidas.
- D. Lugares de interés a ser visitados. En grado de preferencia son: plaza principal, iglesia de San Pedro y Convento Franciscano, lugar fabricación de juegos pirotécnicos, de fabricación de chicha, talleres artesanales de cerámica y talleres de tejido. Cabe hacer notar que la diferencia de preferencias entre uno y otro es muy pequeña.
- E. Uso de establecimientos de hospedaje. Casi en su totalidad los consultados manifestaron que no hicieron uso de este servicio, puesto que visitan el poblado en el día. Este comportamiento puede deberse a tres factores importantes, el primero que gran parte de los visitantes son jóvenes con bajos ingresos económicos, segundo la falta de actividades recreacionales, culturales y de visita, tercero falta de interés en pernoctar en establecimientos que no cuentan con los servicios básicos de hospedaje.

- F. Calidad de los servicios utilizados. La mayor parte de los consultados coincidieron en afirmar que la calidad de los servicios es mala.
- G. Deficiencias identificadas. Entre las principales deficiencias identificadas se encuentra la falta de material informativo para realizar las visitas, falta de personas que puedan informar sobre las características de los atractivos, mala prestación en servicios de alimentos, bebidas, inadecuada infraestructura en lugares de expendio de comidas, falta de normas de aseo en manipulación de alimentos. Las pocas respuestas que dieron sobre establecimientos de hospedaje, expresa un total descontento en la calidad de servicio en habitaciones, baños, áreas verdes y recreacionales.

Si esta ultima información se cruza con los datos obtenidos en los gráficos N° 25 y 26 de la encuesta, se establece que las personas dedicadas a la prestación de servicios hoteleros y gastronómicos, se encuentran en necesidad de ser capacitados en diferentes áreas. El resultado de las entrevistas a consumidores, expresa un descontento total en los servicios recibidos.

#### **4. Resultados de la evaluación de la calidad de los servicios.**

En base a las diferentes visitas realizadas in situ, se ha podido evaluar las instalaciones de los establecimientos hoteleros y gastronómicos de la población de Tarata.

**CUADRO N° 1 ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE AÑO- 2003**

<b>NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>NUMERO DE CAMAS</b>	<b>SERVICIOS ADICIONALES</b>
Hotel Hacienda Kaluyo	Eduardo Sabala	Capacidad para 70 personas:  8 habitaciones dobles 6 habitaciones simples 1 cabaña familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piscina</li> <li>• Canchas de tenis</li> <li>• Canchas fútbol</li> <li>• Canchas de vollev ball</li> <li>• Capilla</li> <li>• Auditorio</li> <li>• Televisión</li> <li>• Baños privados</li> </ul>
Cabaña los Pinos	Flia. Prado	2 cabañas c/ 7 habitaciones c/u.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desayuno</li> <li>• Piscina, Canchas de fútbol, raquet</li> <li>• Áreas de Camping</li> </ul>
Convento San Severino	Franciscanos	17 habitaciones = 30 camas simples	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baño privado y compartidos (8 en total)</li> </ul>
Calidad de la Infraestructura: Hotel Kaluyo: Muy buena Cabaña los Pinos: Bueno Convento: Regular			

FUENTE: Elaboración Propia.

De los seis establecimientos de hospedaje evaluados (cuadro N° 1 y 2), Hotel Haciendo Kalayo es el que cuenta con mejor infraestructura, equipamiento y mobiliario, no se encuentra categorizado hasta la fecha como hotel rural, pero le correspondería una categoría de 5 estrellas rurales. La gran deficiencia identificada fue la falta de personal, dos o tres personas realizan todo el trabajo, desde recepción, habitaciones, cocina, etc.



**CUADRO N° 2 ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE AÑO- 2003  
(CONTINUACION)**

<b>NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>NUMERO DE CAMAS</b>	<b>SERVICIOS ADICIONALES</b>
Hotel Municipal	Pronta apertura		
Hacienda K'ara K'ara		10 habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paseos a caballo</li> <li>• Museo</li> <li>• Pensión de comida típica</li> </ul>
Observaciones: Ubicado a 2 Km. al sudoeste de Tarata.			
Los Patos	Flia. Sánchez	7 habitaciones y una cabaña p/ 25paxs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alimentación</li> <li>• Piscina, raquet, canchas de basquet.</li> <li>• T.V.</li> <li>• Baño privado</li> </ul>
Calidad de la Infraestructura: Hotel Municipal : Hacienda K'ara K'ara: Buena Los Patos: Buena			

FUENTE: Elaboración Propia.

En relación a los 6 establecimientos gastronómicos evaluados, todos ellos corresponden a locales provinciales, en esta evaluación no se tomó en cuenta el comedor ni salones del hotel hacienda Kaluyo.

**CUADRO N° 3 ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS AÑO – 2003**

<b>UBICACIÓN</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>CAPACIDAD</b>	<b>MENÚ</b>
Acera Oeste de la Plaza Principal	Dña. Filomena	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 personas (se habilitan más mesas)</li> <li>• 2 baños para ambos sexos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzo completo</li> <li>• Asado</li> <li>• Chuleta</li> <li>• Sillpancho</li> <li>• Bistec</li> <li>• Bebidas</li> </ul>
HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a domingo			
<b>UBICACIÓN</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>CAPACIDAD</b>	<b>MENÚ</b>
Acera Sud de la plaza principal	Sra. Julieta Centeno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 personas</li> <li>• 1 baño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzos completos</li> </ul>
Local San Severino	Sra. Álvarez	Capacidad para 100 personas, ambiente multifuncional	De acuerdo a pedido
HORARIO DE ATENCION: Lunes a domingo a partir de* medio día			
Acera Oeste de la Plaza Principal	Sra. Blanca Salinas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 personas</li> <li>• 4 baños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzos completos</li> <li>• Cenas</li> </ul>
HORARIO DE ATENCIÓN: de Lunes a Domingo			
Calle Francisco de Rivero	Sra. Adela Torrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 personas</li> <li>• sin baño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fricase</li> <li>• Chorizo</li> </ul>
HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a domingo.			
A media cuadra de la Plaza Principal	Sra. Eva de Valdivia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 personas</li> <li>• 2 baños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almuerzo completo</li> <li>• Chuleta</li> <li>• Pollo</li> <li>• Sillpancho</li> </ul>
HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a domingo.			

FUENTE: Elaboración Propia.

<b>CUADRO N° 4 CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS -2003</b> <b>ESTABLECIMIENTOS GASTRONOMICOS</b>
---

**CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA:**

Sra. Filomena: Regular  
Sra. Julieta : Menos que Regular  
Sra. Álvarez : Mejor que Regular  
Sra. Blanca : Mejor que Regular  
Sra. Adela : Malo  
Sra. Eva : Regular

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS:**

Sra. Filomena : Malo  
Sra. Julieta : Malo  
Sra. Álvarez : Regular  
Sra. Blanca : Malo  
Sra. Adela : Malo  
Sra. Eva : Malo

FUENTE: Elaboración Propia

La evaluación que se otorga en los cuadros que anteceden es cualitativa y no valorativa, se tomaron como parámetros en la infraestructura:

- Características de la construcción.
- Tiempo de la construcción.
- Materiales utilizados
- Características interiores y exteriores de los ambientes.
- Calidad de los pisos, techos, paredes.
- Mobiliario.
- Menaje de cocina.
- Equipamiento en general.
- Entorno de las mesas.

La evaluación para la calidad de los servicios también es cualitativa y se realizó en base a la técnica de la observación, se tomaron como parámetros de calidad:

- Personal dedicado a la cocina.
- Personal dedicado a la atención de los comensales.
- Uniformes del personal.
- Asepsia del personal.
- Protector de cabellos.
- Forma de uso del menaje de cocina y mesa.
- Montaje de mesa.
- Estructura y disposición de los alimentos en los platos.

Merece ponderación en la evaluación realizada en la calidad de los servicios el cariño que existe por parte del personal dedicado a la atención del cliente.

Tarata cuenta también con un café que se ha convertido en un punto de encuentro y de recreación para los lugareños y visitantes, donde se puede degustar una variedad de bebidas (sin alcohol), las cuales se muestran en el cuadro que sigue:

<b>CUADRO N° 5 CAFETERÍAS AÑO – 2003</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>PROPIETARIO</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>CAPACIDAD</b>	<b>MENÚ</b>
Café Colonial Tarata	Sra. Ana María Iriarte	Acera Este de la Plaza Principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 personas</li> <li>• 1 baño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Api</li> <li>• Tojorí</li> <li>• Té, Café yungueño</li> <li>• Mates</li> </ul>

FUENTE: Elaboración Propia

En el mercado encontramos cinco puestos de almuerzos (vivanderas) que ofrecen diferentes tipos de comida y cuatro puestos de chorizos. El mercado tiene baños para hombres y mujeres.

También es importante mencionar que existen 60 locales que expenden chicha en grandes cantidades.

Las características de los establecimientos de hospedaje y gastronómicos en Tarata son generalmente deficientes, aspecto similar debe ocurrir en otras poblaciones rurales del país que tienen características geográficas, culturales, sociales y formas de vida similares a las del Valle Alto de Cochabamba, del cual forma parte Tartas.

La falta de calidad en los servicios, hace que la propuesta de este trabajo deba incorporar temáticas referentes a alimentos, bebidas, manejo administrativo para establecimientos de hospedaje, gobernancia, cocina, garzones, etc., lo cual permitirá mejorar la oferta de servicios hoteleros y gastronómicos.

## **5. Conclusiones del diagnóstico.**

Una vez analizadas las encuestas y las visitas in situ, se llegan a las siguientes conclusiones del trabajo de diagnóstico de la calidad de los servicios turísticos en Tarata:

- La infraestructura de los establecimientos de hospedaje y gastronómicos es precaria en la mayor parte de los casos, requiriendo acciones inmediatas para poder mejorar la apariencia.
- Existen servicios básicos (luz, agua potable, alcantarillado), pero falta que las instalaciones se ubiquen en los lugares de trabajo (cocinas, lavaplatos, etc.).
- Se ha detectado una falta total de conocimientos básicos sobre organización y manejo de ambientes y fríos para la cocina.
- Se ha identificado la falta de calidad en los servicios gastronómicos, partiendo de los administrativos a operativos, existen posibilidades que los comensales puedan contraer enfermedades gástricas, especialmente por la ausencia en el conocimiento y uso de técnicas básicas en la manipulación de alimentos.

- Se ha identificado la falta de capacitación del personal en áreas de alimentos y bebidas, garzones, cocineros, ayudantes de cocina, barman, manipulación de alimentos, área administrativa, básica y aplicada.
- El perfil del consumidor turista/visitante es joven – maduro, el primer grupo con un gasto turístico medio, los segundos con posibilidades de un gasto mayor.
- Los principales lugares a ser visitados son los culturales (área histórica y costumbrista), requiriendo formar personal de guías e informadores para lograr que las visitas tengan carácter turístico.
- Existe insatisfacción en el consumidor visitante/turista por la mala calidad de los servicios hoteleros y gastronómicos.
- Las deficiencias identificadas hacen que la propuesta de este trabajo deba incorporar temáticas referentes a la capacitación en alimentos, bebidas, manejo administrativo para establecimientos de hospedaje, gobernancia, cocina, garzones, guías e informadores turísticos, etc., lo cual permitirá mejorar la oferta de servicios hoteleros y gastronómicos.

## **CAPITULO V**

### **FUNDAMENTACION EDUCATIVA PEDAGOGICA PARA LA PROPUESTA**

#### **1. Concepciones teóricas.**

##### **1.1. Concepto y fin de la educación.**

Antonio Ramis establece que siguiendo una vieja definición, modificada para adaptarla a los tiempos actuales, se puede definir la educación como un proceso continuo, que interesándose por el desarrollo integral (físico, psíquico y social) de la persona, así como por la protección y mejora de su medio natural, le ayuda en el conocimiento, aceptación y dirección de sí misma, para conseguir el desarrollo equilibrado de su personalidad y su incorporación a la vida comunitaria del adulto, facilitándole la capacidad de toma de decisiones de una manera consciente y responsable.

Lógicamente esta educación procesual será más directiva cuanto menor sea la edad del educando y mucho menos, quedándose en mera formación y orientación (libre de ser seguida), cuanto mayor sea su edad: la educación tiende a liberalizarse, a la autoeducación y al incremento de la libertad y, consecuentemente, responsabilidad, de la persona educada. Educamos para la competencia como ciudadanos sociales y solidarios libres y responsables.

De acuerdo con esta definición, la educación presenta, o debe presentar, las siguientes notas:

- Es procesual (un proceso a lo largo de la vida).
- Este proceso educativo implica desde una máxima directividad desde el primer año de vida del niño o niña hasta la total libertad cuando el educando alcanza la edad de la juventud y adultez. Desde una máxima heteroeducación a una máxima autoeducación.

- La educación la proporcionan los padres, los profesores, las normas públicas, los medios de comunicación, (educación formal dada a través del sistema educativo correspondiente; e informal, a través de todos los hechos de la vida cotidiana).
- Este proceso educativo procura (o debe procurar) el máximo desarrollo físico, psíquico (intelectual, emocional, afectivo) y social de la persona.
- Igualmente debe procurar el conocimiento y aceptación de sí mismo.
- Así como la propia dirección para conseguir el máximo desarrollo de la personalidad, así como la capacidad y realidad de incorporarse con las mayores garantías y la mejor cooperación a la vida adulta comunitaria.
- Igualmente, el proceso educativo debe facilitar la capacidad de toma de decisiones de una manera consciente y responsable.
- La educación no sólo debe procurar la mejora de la persona educada, sino también la de todo su entorno natural y social.

Ramis establece asimismo, que un marco referencial obligado que ha de tener todo Proyecto Educativo de Centro, así como los diferentes proyectos curriculares de etapa son los fines o propósitos que persiguen, los cuales deben estar inmersos dentro de toda la propuesta educativa.

Estos fines o propósitos varían según las distintas sociedades y momentos históricos, es decir, dependen del espacio y tiempo, ya que están en función de los intereses formativos de la cultura dominante. Estos deben buscar:

- El pleno desarrollo de la personalidad del alumno.
- La formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales en el ejercicio de la tolerancia y la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia.
- La adquisición de hábitos intelectuales y técnicas de trabajo, así como de conocimientos científicos, técnicos, humanísticos, históricos y estéticos.
- La capacitación para el ejercicio de actividades profesionales.
- La formación en el respeto de la pluralidad lingüística y cultural.
- La preparación para participar activamente en la vida social y cultural.



- La formación para la paz, la cooperación y la solidaridad entre los pueblos.<sup>57</sup>

## **1.2. La formación.**

Según José Prieto el concepto de formación esta ligado a un proceso de interpretación que permite comprender la realidad, desarrollarse como persona, comprender por sí mismo y transformar la información.

Es el aprendizaje de las habilidades necesarias para un determinado trabajo, es decir, saber cómo se hace.

La formación engloba el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo.<sup>58</sup>

El diccionario pedagógico dice que en términos generales este término hace referencia a la adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades y conductas asociadas al ámbito profesional (preparación para un tipo particular de actividad) o para el conocimiento de ciertas disciplinas.<sup>59</sup>

## **1.3. Capacitación y capacitación turística.**

En el Taller Internacional sobre Capacitación Futura en Manejo de Áreas Protegidas, se establece que la capacitación es un esfuerzo planificado por parte de una organización para facilitar al personal el aprendizaje de las aptitudes relacionadas con su trabajo. Las aptitudes incluyen: el conocimiento, las habilidades y los comportamientos necesarios para un desempeño exitoso del trabajo.

Esta definición se ha ampliado para incluir la creatividad y el compartir los conocimientos.

---

<sup>57</sup> RAMIS Antonio. Director del Programa de Magíster en Filosofía Moral. *Filosofía educativa. Texto de estudios*. Universidad de Concepción, Chile. 1995

<sup>58</sup> PRIETO José. Centro Integral de Formación Profesional, Ciclos formativos, Boletín Informático. Colombia. 2004

<sup>59</sup> ANDER EGG. Ezequiel. Diccionario de Pedagogía. Ed. Magisterio. Argentina, 1997

La meta de la capacitación es que los capacitados dominen el conocimiento, las habilidades y los comportamientos presentados en el programa o la sesión de capacitación y que los apliquen en el trabajo diario.

La capacitación es más que el mero aprendizaje o desarrollo de habilidades. En los negocios, es la creación del capital intelectual para tomar una ventaja competitiva.

La capacitación se debe ver como parte del esquema de manejo, no como una actividad ocasional o esporádica. Debe vincular a todo el personal en un momento u otro para crear una organización que aprenda.

El ciclo de aprendizaje se basa en el enfoque de sistemas y la investigación de las acciones; hace énfasis en la solución de los problemas, pero el proceso de solución de problemas se examina y perfecciona constantemente.

El cambio planificado constituye el componente básico del ciclo de capacitación; y el mismo consiste en una fase de valoración, el diseño de la intervención, la ejecución de la intervención y la evaluación de los resultados.<sup>60</sup>

La definición de capacitación expresada en el Art. 10° del SINETEC que la define “ como la acción educativa de corta duración, dirigida a brindar al participante sin distinción de edad o genero con habilidades previas obtenidas de una formación básica o adiestramiento empírico, la posibilidad de completar, actualizar, especializar, perfeccionar o reconvertir sus conocimientos y destrezas, a través de la practica intensiva y la complementación teórica, orientados hacia las necesidades ocupacionales y profesionales de los sectores económicos y sociales”. Esta definición será sobre la cual se basara la propuesta de este trabajo.

La capacitación turística, como elemento para la formación de personal calificado, debe partir de la realidad para llegar a la realidad, es decir, debe empezar a formular la propuesta

---

<sup>60</sup> PNUMA-PAC, Taller Internacional sobre Capacitación Futura en Manejo de Áreas Protegidas, Programa Ambiental del Caribe. Anexos Módulo 1 - La capacitación y las habilidades comunicativas. Ayuda adicional para la enseñanza. México. 2003

educativa a partir de conocer la realidad (diagnóstico), establecer lo que se tiene y lo que no se tiene, para que el diseño curricular sea la propuesta que requiere el sector empresarial (prestadores de servicios turísticos) de mano de obra calificada, es decir, se tiene que capacitar y formar para la vida, para lograr hacer del individuo una persona que al adquirir conocimientos, habilidades y destrezas, las pueda poner en practica en la diaria rutina laboral.

La propuesta de capacitación turística deberá contemplar en su concepción el tipo de atractivos turísticos con los que cuenta la región, características geográficas, infraestructura, comunicaciones, actividades artesanales, nivel de educación de las poblaciones receptoras, actividades a las que se dedican, predisposición de la población a ser capacitados para recibir turistas.

El conocimiento de estos elementos es fundamental para desarrollar una capacitación turística integral a las necesidades del sector, no podemos olvidar que vamos a capacitar a personas que hagan del proceso de capacitación su principal capital de trabajo y de sus manos herramientas de trabajo.

La capacitación y formación turística tiene que responder al encargo social, tiene que ser el resultado de un proceso de requerimientos y necesidades y responder a objetivos claros, por lo cual, los objetivos tendrán que ser el elemento directriz que establezca a donde se quiere llegar en cada proceso de aprendizaje, de tal manera que el capacitado sea realmente insertado en el mercado laboral.

#### **1.4. Estrategias educativas.**

Julián Betancourt define la estrategia educativa como una acción humana orientada a una meta intencional, consciente y de conducta controlada, con la cual se relacionan conceptos referentes a planes, tácticas y reglas dentro del campo educativo; es decir, teniendo en vista

la meta, se debe determinar cómo actúa el docente y de qué manera controla las acciones consecuentes para llegar al estudiante.<sup>61</sup>

Sawin, explica que para la formulación de estrategias educativas hay que usar hipótesis. No existen leyes del aprendizaje o del comportamiento humano que puedan producir exactamente lo que los alumnos aprenden o cómo aprenden, como resultado de una enseñanza determinada

Partiendo de la información que se dispone se formula la hipótesis de cómo se organiza a los alumnos para que participen en determinadas actividades, en esta secuencia, utilizando los materiales escogidos, es de esperar, que logren los objetivos en la forma planeada.<sup>62</sup>

Sobre este mismo tema, el Instituto de Educación Pedagógica de Colombia, establece que los procesos de estatización del entorno natural y social exigen docentes con una gran sensibilización hacia lo creativo, lo lúdico, a la valoración de las cosas sencillas de la vida que son el punto de partida del desarrollo psicoafectivo y cognitivo de adultos y niños. El aprender haciendo es una técnica adecuado para estudiantes y maestros, no solo como forma de enseñanza- aprendizaje, sino también como ayuda esencial en la construcción de valores éticos y el conocimiento e interpretación de sus realidades.

Aprender haciendo destaca el valor de la función positiva de la afectividad en el proceso del conocimiento y en la consolidación de la memoria de cada uno de los sentidos, dado que las imágenes construidas y desarrolladas por cada uno de los sentidos no se dan en forma aislada o independiente, sino en una interrelación profunda entre el hacer-conocer-aprender-disfrutar.

Este planteamiento pedagógico del aprender haciendo conlleva el desarrollo de estrategias de confrontación de los elementos teóricos tanto en el campo pedagógico y metodológico.

---

<sup>61</sup> BETANCOURT, Julián. y otros, *Sistematización de estudios sobre estrategias, métodos y programas para pensar y crear*. Academia de Ciencias, Cuba, 1993.

<sup>62</sup> SAWIN E.I. *Técnicas básicas de evaluación*. Ed. Magisterio. España. 1970.

La construcción del conocimiento a partir de saberes y experiencias de los maestros, exige el respeto de las individualidades y favorece la colectivización de prácticas y experiencias antes desconocidas o subvaloradas por la verticalidad en las relaciones maestro-alumno.

Los procesos de conocimiento se estructuran, entran en crisis y se reconstruyen permanentemente, este principio pedagógico permite la libre discusión, exige la autoevaluación de los maestros como de los estudiantes, promueve una sana emulación entre los participantes, dinamiza la investigación a nivel individual y colectivo.<sup>63</sup>

### **1.5. La Filosofía en la educación.**

Priscilla Hernández establece que el hombre es el único ser educable. Este ser es simultáneamente biológico, psíquico y social. Pero no lo es en forma pasiva sino activa. Está frente al mundo provisto de una actividad espiritual, de una concepción de la vida. A través de esta idea básica encuentra la explicación de muchos "por qué", aparte de la posibilidad de enfocar a la realidad como a un todo. En primera instancia la filosofía es, pues, una concepción del mundo y de la vida que repercute sobre la conducta. Esto sucede no sólo con la filosofía de los "filósofos profesionales", sino también con la "filosofía" del hombre común.

Toda teoría filosófica conduce a una actitud e intenta explicar unitariamente la realidad. Por eso dice que la filosofía es una reflexión totalizadora en cuyo campo entran tanto lo natural como lo humano.

De lo dicho se deriva la importancia de la filosofía para la educación. Si ésta pretende formar al hombre en su integridad, ¿quién más que la filosofía puede darle una idea de esa integridad? La institución educativa no puede emprender su misión, si antes no se ha trazado por lo menos un esbozo del punto a que se debe llegar, es decir una "imagen" del hombre a formar. Por eso, esencialmente, la filosofía que fundamente la acción educativa debe ser una "filosofía de lo humano".

---

<sup>63</sup> INSTITUTO DE EDUCACION Y PEDAGOGIA. Programa de Mejoramiento de la Calidad de Educación en el Municipio de Cali. Hacia un Proyecto Educativo de Ciudad. Colombia. 2003.

Debido a estas razones se consolida la filosofía educativa, como ciencia dando el apoyo necesario a los pedagogos en la tarea de educación de la humanidad.<sup>64</sup>

### **1.6. Niveles educativos.**

De acuerdo al Diccionario Pedagógico, nivel educativo es una expresión utilizada con diferentes alcances y su significado viene dado por el contexto en que se utiliza. Un alcance bastante frecuente es utilizado como etapas, haciendo referencia a las estructuras organizativas del sistema educativo; esto varía según los países.<sup>65</sup>

De acuerdo a la Ley 1565 de la reforma Educativa boliviana, la estructura curricular comprende dos áreas; educación formal y educación alternativa. El área formal se organiza en cuatro niveles: pre-escolar, primario, secundario y superior. El área de educación alternativa está compuesta por la educación de adultos, educación permanente y educación especial.

De acuerdo al artículo 18° de esta Ley, se crea el Sistema Nacional de Educación Técnica y Tecnológica (SINETEC) para normar la formación de profesionales, docente técnicos y la capacitación laboral en base a los centros e institutos técnicos públicos en las áreas agropecuarias, comercial, industrial y otras.<sup>66</sup>

### **1.7. Tipología educativa.**

De acuerdo a la Ley 1565 de la reforma Educativa boliviana, la tipología educativa está compuesta por dos áreas; educación formal y educación alternativa. Estas dos áreas son atendidas en cuatro grandes grupos: modalidades de aprendizaje, modalidades de lenguaje, modalidades de docencia y modalidades de atención.

De acuerdo al artículo 56 de esta Ley, concordada con la Constitución Política del Estado, existen dos tipos de educación: la pública y privada en sus diferentes niveles. De acuerdo al

---

<sup>64</sup> HERNANDEZ Priscilla. *Introducción a la filosofía educativa*. Ed. Universitaria. Republica Dominicana. 2000.

<sup>65</sup> ANDER EGG Ezequiel. *Ob Cit.*

<sup>66</sup> MINISTERIO DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTES. *Nuevo compendio de la legislación sobre la Reforma Educativa y leyes conexas*. Ed. Bolivia dos mil S.R.L. 2001

artículo 47 este mismo cuerpo legal, la educación publica será sostenida por el Tesoro General de la Nación en los niveles pre-escolar, primario, secundario y del área de educación alternativa.<sup>67</sup>

La Ley no establece los fondos con los cuales serán sostenidas las instituciones privadas, pero se asume que sus actividades serán financiadas con los recursos económicos de las familias de los educandos, organizaciones cooperantes, etc.

### **1.8. Proyecto o propuesta educativa.**

La Resolución Ministerial N° 138/96 de 15 de octubre de 1996 aprueba el Reglamento del Sistema Nacional de Educación Técnica y Tecnología (SINETEC), lamentablemente en este reglamento no se define los conceptos que deben contemplar los proyecto educativo. Por ello, asumimos que estas propuestas tienen las mismas características que las enunciadas en el Decreto Supremo 239559 Reglamento sobre la Organización Curricular el cual forma parte de la Ley de Reforma Educativa boliviana. La definición se encuentra en el artículo 103 que define al proyecto educativo de unidad o proyecto educativo de núcleo, como aquel que recoge las propuestas educativas comunales o barriales y nucleares, formuladas a partir de la identificación de las necesidades básicas de aprendizaje de una comunidad determinada. Estos proyectos están orientados al mejoramiento sustancial de la calidad de la educación a nivel escolar y de núcleo y constituyen ámbitos de generación y ejecución de ofertas educativas consensuadas por la comunidad.

De acuerdo a Mauricio Suazo, el proyecto educativo es un mecanismo efectivo de participación de los profesores, alumnos y apoderados del que dependerá el tipo de establecimiento, dependencia administrativa y financiamiento. También será distinto, según el nivel educacional que atiende su cobertura.

El proyecto o propuesta educativa es la base fundamental a partir del cual se elaboran el marco de los objetivos fundamentales y los contenidos mínimos de los cursos.

---

<sup>67</sup> MINISTERIO DE EDUCACION CULTURA Y DEPORTES. *Ob. Cit.*

El proyecto educativo debe ser concebido como un instrumento técnico y político que oriente el quehacer del establecimiento escolar, explicando su propuesta educacional y especificando los medios que se pondrán en marcha para realizarla.

Cabe señalar que el proyecto o propuesta educativa para que sea significativo, debe permitir recoger las demandas y las expectativas de todos los miembros de la comunidad escolar y asumir, asimismo, las demandas y expectativas de la población o sector que se beneficiará.

La construcción del proyecto educativo supone una lectura de la realidad, que evidencia que ésta, o alguno de sus aspectos deben ser objeto de transformación; debe establecer una visión anticipada de la situación deseada, igualmente, debe contemplar una estrategia de acción, que hará posibles los cambios requeridos.<sup>68</sup>

### **1.9. Programa escolar.**

Según Inés Cortes de Muñoz, el programa escolar es la expresión concreta y detallada del plan de estudios; sin plan y sin programa; no solo se navega sin rumbo sino que indefectiblemente se ahoga, ya que una buena disposición y ordenamiento de temas, contribuye a la perfecta y cabal realización de los objetivos propuestos, así como también por su finalidad de servir como guía para el maestro, despejando en él toda duda y ofuscación, es decir, sirviéndole de verdadera y cabal orientación.

Las normas más imperiosas o técnicas necesarias para su elaboración, deben ser las que consideren: objetivos, contenidos, aplicaciones y en mucho de los casos la evaluación.<sup>69</sup>

## **2. Planeación educativa.**

Según Llarena, McGinn, Fernández y Álvarez, es un proceso que busca prever diversos futuros en relación con los procesos educativos; fines específicos, objetivos y metas; permite la definición de cursos de acción y, a partir de éstos, determina los recursos y estrategias más apropiadas para lograr su realización.

---

<sup>68</sup> SUAZO ALVAREZ Mauricio. *Diseño de Proyectos Educativos*. Dirección de programas especiales y asistencia técnica. Ed. Universidad de la Playa Ancha. Chile. 2002.

<sup>69</sup> CORTEZ DE MUÑOZ Ines. *Interpretación de programas y práctica docente*. Ed. Tupac Katari. Bolivia. 1976



Considerando que ello está íntimamente acompañado de una planificación integral de la educación, de esta manera dará una verdadera armonía con el desarrollo económico y social para impulsar el fortalecimiento integral de la sociedad.<sup>70</sup>

## **2.1. Dimensiones de la planeación educativa.**

La planeación educativa implica dar soluciones reales a los problemas concretos que se identifican dentro de una comunidad educativa, un municipio, una región o una nación, es decir, se busca un cambio para superar la real situación deficitaria con el fin de alcanzar mejores resultados.

De acuerdo a Marcelino Auccasi, para comprender a cabalidad la dimensión de la planeación educativa es necesario abordar diversas dimensiones, estas son:

- a) Dimensión social. La educación o un proceso educativo por más pequeño que sea este, no puede realizarse al margen de la sociedad. La escuela crea y sostiene los mitos de la sociedad tecnológica, cualquier cambio al margen de ello afectará a los integrantes de la sociedad.
- b) Dimensión técnica. Ningún esfuerzo educativo se puede cristalizar sin el uso de la tecnología y los conocimientos científicos pedagógicos que permiten sostener un proceso permanente del proceso de la enseñanza -aprendizaje requiere un marco de referencia para planificar y ejecutar las acciones educativas respondiendo a las orientaciones de conductas que señalen competencias, capacidades y valores a desarrollar.
- c) Dimensión política. Conjunto de marcos normativos que orientan hacia el futuro de la institución educativa para la cristalización de los fines y las metas deseadas que ayudaran a promover el cambio.

---

<sup>70</sup> LLARENA MC GIMM. *Metodología del diseño curricular para educación superior*. Edit. Trillas, México.

- d) Dimensión cultural. Este orientado a la comprensión del proceso referencial, la identidad nacional y el conjunto de valores que están inmersos en el planeamiento educativo.
- e) Dimensión prospectiva. Gracias a este parámetro todo hecho educativo ó social genera carácter de innovación, de trascendentalidad que revoluciona los esquemas conceptuales, de organizaciones y entre tanto aceptados como hechos verosímiles para su contexto.<sup>71</sup>

## **2.2. Fases de la planeación educativa.**

Como sostiene Frida Díaz, la planeación educativa requiere de un proceso lógico y sistemático para establecer las mejores condiciones posibles para su construcción, el cual esta constituido por el diagnostico, el análisis de la naturaleza del problema, el diseño de las opciones de acción, la implantación y evaluación.

### **2.2.1. Diagnóstico.**

Constituye el primer eslabón de vinculación con el contexto referencial, las necesidades educacionales, las condiciones de aprendizaje y los factores que afectan el proceso educativo permitiéndonos una aproximación para establecer la nueva programación, diseño de las opciones de acción, implantación y evaluación.

### **2.2.2. Análisis de la naturaleza del problema.**

Es la comprensión integral de la complejidad de la realidad educativa para captar las relaciones externas e internas del entorno educativo, los factores sociales, económicos, políticos y culturales a fin de formular un planteamiento prospectivo.

### **2.2.3. Diseño de las opciones de acción.**

La planeación como respuesta de anticipación futurista tiene que desprenderse de la baraja de posibilidades que son más acordes con la realidad educativa deseada en la participación

---

<sup>71</sup> AUCACCI Marcelino. *Diseño Curricular*. Texto de estudios. Universidad Javeriana. Colombia. 1999

de los actores, sean protagónicos y estelares, que permitan la transformación de la realidad educativa.

#### **2.2.4. Implantación.**

Es la aplicación del planeamiento educativo en una realidad concreta con el fin de resolver las necesidades manifiestas y necesarias de la comunidad educativa.<sup>72</sup>

#### **2.2.5. Evaluación.**

Pretende abarcar la variedad de aspectos del plan educativo con la finalidad de establecer balances desde un contexto de proceso, resultados y producto a fin de elaborar marcos teóricos y derivaciones metodológicas para que el programa logre resultados de eficiencia y de optimización del planeamiento educativo.

#### **2.3. Planeación educativa y diseño curricular.**

El planeamiento educativo es la macro sistematización de la tarea educativa, abarca la globalidad. En cambio el diseño curricular es un proceso dinámico, participativo y técnico que tiene relación con el contexto social en el que integra el currículo.

La propuesta o modelo curricular de Hilda Taba, acentúa la necesidad de elaborar los programas escolares, basándose en una teoría curricular que se fundamente en las exigencias y necesidades de la sociedad y la cultura. El resultado de ese análisis se realiza a través de la investigación, constituye la guía para determinar los objetivos educacionales, seleccionar los contenidos y decidir el tipo de actividades de aprendizaje que deben considerarse.<sup>73</sup>

### **3. La planeación educativa como propuestas institucional.**

Los instrumentos de planificación incorporados al sistema educativo, son un indicador y generador de cambios en los modelos y en el diario vivir de las instituciones educativas y,

---

<sup>72</sup> DIAZ Frida. *Fundamentación de la Carrera profesional*. Edit. Trillas . México, 1993.

<sup>73</sup> TABA Hilda. *La elaboración del Currículo*. Ed. Troquel. Argentina. 1991

en la medida en que otras disciplinas apoyen a la educación a lograr sus propósitos, estos instrumentos se incorporarán definitivamente en la actividad de la unidad o propuesta educativa.

Mauricio Suazo, dice que la planificación educativa como propuesta instrumental tiene como propósito impulsar el cambio organizacional; es una modalidad de intervención en la organización, que opera en una realidad de constante cambio.

Asimismo, este autor establece que el modelo de proyecto educativo o institucional debe ser entendido como un proceso continuo, permanente y sistemático, a través del cual la propuesta o unidad educativa se apoya para tomar decisiones; permite la participación de la comunidad organizada, ofreciendo espacios efectivos en torno al proyecto educativo, el cual debiera movilizar a todos los actores para lograr la misión fijada. Por lo tanto, el proyecto educativo institucional cumple las siguientes funciones:

- Permite identificar la unidad o propuesta educativa y explicar los principios y valores en los que se pretende educar a los alumnos, sus finalidades y objetivos educativos.
- Define la organización de los recursos y el funcionamiento en virtud de las metas propuestas.
- Es el referente de la evaluación continua de cada segmento de modelo metodológico.
- Informa a los posibles nuevos integrantes de la comunidad escolar sobre la oferta educativa que se realiza a la luz del proyecto educativo.

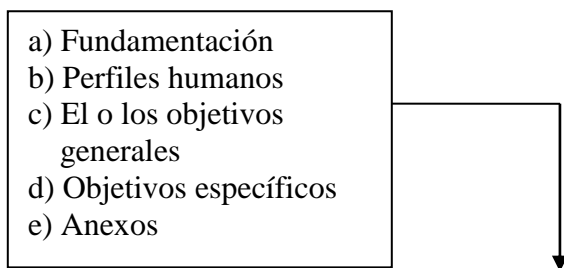
Otro aspecto importante que se debe considerar es que el proyecto educativo institucional, es un continuo proceso de reflexión conjunta de todos los miembros de la comunidad educativa. La realización, elaboración, seguimiento y evaluación es un reto para aplicar en la práctica los principios y valores discutidos y asumidos por todos los integrantes.

La ejecución de la propuesta educativa va más allá de la letra muerta del documento que plasma las intenciones de lo que se quiere hacer, sino, se trata de un instrumento de colaboración entre todos los participantes del proceso educativo, llámense estos estudiantes, docentes/instructores, administrativos o comunidad social, todos ellos deberían asumir el carácter dinámico y activo.

Las decisiones adoptadas dentro del que hacer institucional están sujetas a posibles revisiones y evaluaciones, que pueden generar posibles cambios o modificaciones, en función de los resultados obtenidos, por eso decimos que los procesos son dinámicos.

El proyecto o propuesta educativa tiene como objetivo la continúa interacción y cooperación entre los elementos de la comunidad que lo compone.

Mauricio Suazo, establece que los elementos mínimos que deben considerarse en el diseño de un proyecto o propuesta educativa, deben ser:



- a) Fundamentación, debe ser una declaración de principios comprometidos con la naturaleza de la educación, sobre la cual la unidad o propuesta educativa debe basar su accionar.

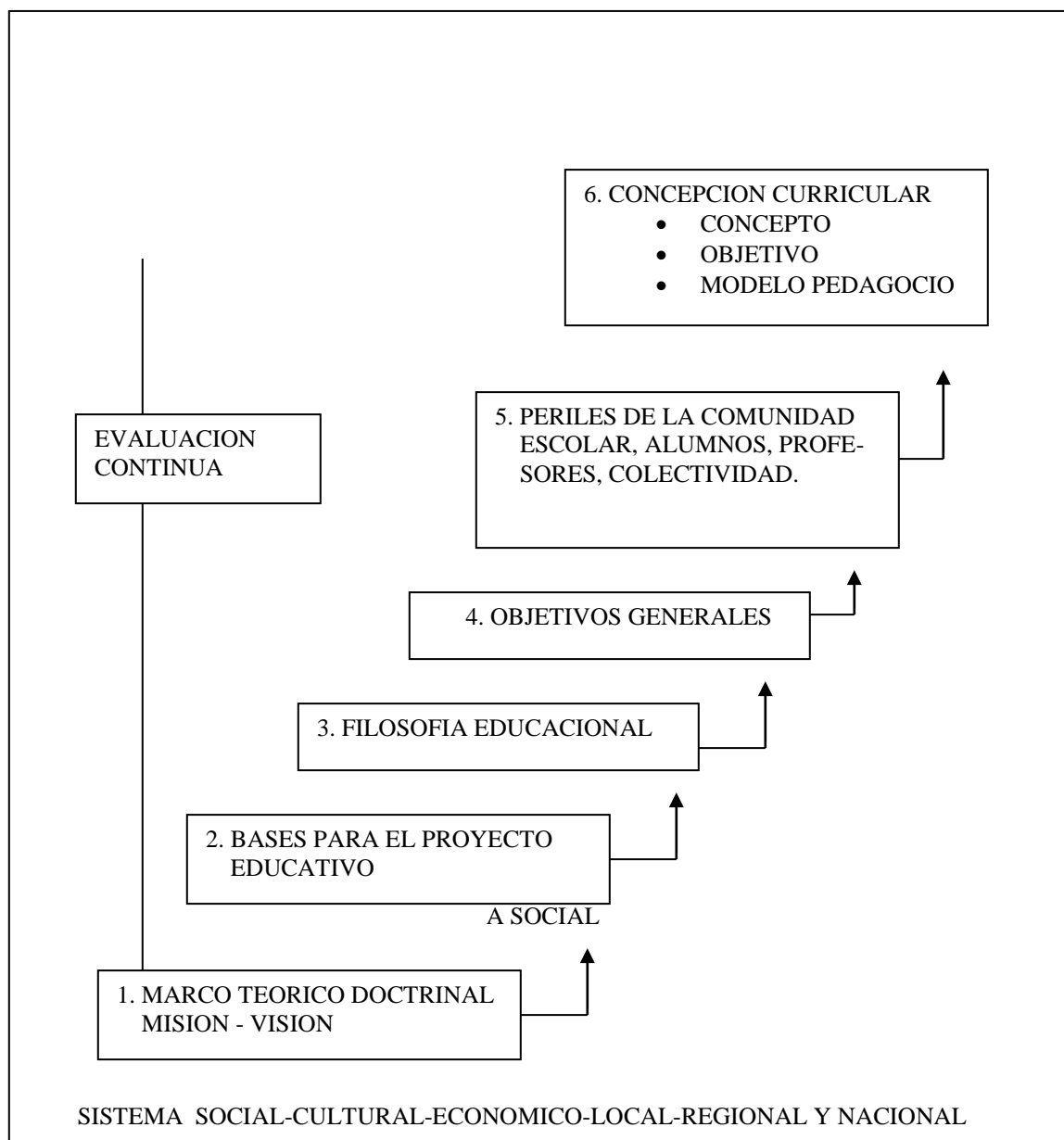
- b) Perfiles humanos, debe considerarse al alumno y al docente. Con relación al alumno, la labor de la unidad educativa es formarlo; por lo tanto, el perfil que se esboce para él, en el proyecto educativo, debe conceptuarlo como el producto terminal que el establecimiento entrega a la sociedad.
- c) El o los objetivos generales, tienen que ser un reflejo y síntesis de lo expresado en la fundamentación y en los perfiles humanos, de modo que constituyan el norte hacia el cual se dirijan permanentemente los esfuerzos y acciones de estamentos que conforman la unidad o propuesta educativa, acordes con los propósitos y fines de la educación.
- d) Los objetivos específicos, fluyen de los objetivos generales y están referidos a la organización curricular, administrativa y de relacionamiento con la comunidad.
- e) Anexos, llamamos a todos aquellos antecedentes que deben y necesitan ser evaluados permanentemente.<sup>74</sup>

### **3.1. Modelo teórico metodológico para proyectos educativos.**

De acuerdo a Mauricio Suazo, la elaboración de un proyecto educativo debe contener los siguientes componentes:

---

<sup>74</sup> SUAZO Mauricio. Ob. Cit.



Fuente: Suazo Mauricio. Diseño de proyectos educativos. Manual de estudio  
Universidad de Playa Ancha. Argentina.

Para lograr una mayor comprensión en cada uno de los componentes del modelo metodológico del proyecto o propuesta educativa, se desglosa a continuación en forma resumida la propuesta de Mauricio Suazo, sobre la cual se basará la propuesta educativa que se presenta en el capítulo VI

### **3.1.1. Marco teórico doctrinal.**

Una de las primeras consideraciones que se debe tomar en cuenta según, Suazo es, formular la misión y visión, la cual se basa en la realidad social, cultural e institucional del establecimiento educativo.

Estas realidades deben permitir la recuperación de elementos vitales, como la construcción del sentido pedagógico, de identidad, de pertenencia y relevancia institucional.

Esta idea de gestión demandará la instalación de propuestas que contengan nuevos modelos de organización que, en cierta medida, garanticen una mejor calidad del servicio educativo ofrecido.

#### **Misión**

La misión que se debe plantear, debe estar dirigida a proporcionar educación integral a sus estudiantes, discentes o capacitados, en sus diversas manifestaciones; científicas, humanísticas, éticas, morales, físicas y culturales, con el propósito de que ellos se formen como personas de bien, útiles a la sociedad, sujetos y no objetos de la historia y capacitados para continuar otro tipo de estudios y poner en práctica los conocimientos, destrezas y habilidades adquiridos durante los procesos educativos.

La misión es la razón misma de la existencia de la institución educativa; es la que provee de sentido, la que permite que se distinga de los demás y le proporciona identidad. Es el propósito más importante por el que deben trabajar y esforzarse quienes integran la institución educativa.



## Visión

Según Peter Senge la visión es una fuerza que impulsa la acción en una organización educativa. Es el deseo de avance progresivo hacia el logro de un objetivo compartido. Este objetivo es la visión.

Por lo tanto, se caracteriza por ser:

- Dinámica
- Define en relación a la satisfacción de las necesidades de los beneficiarios.
- Expresar el deseo de los directivos, profesores, estudiantes y colectividad.

Una institución o proyecto educativo, debe contar en su estructura formal, con una declaración de principios, una visión que refleje el carácter y objetivos del centro de formación. Fundamentos filosóficos, pedagógicos y antropológicos en los cuales la acción educativa se cimienta y las áreas preferenciales en las que oriente su desarrollo curricular.

No se puede olvidar la realidad, aquella que orienta el marco teórico doctrinal. Algunos autores denominan «análisis del contexto», esto, no es más que los hechos, valores, costumbres y situaciones contingentes que rodean a la unidad educativa y éstos, a su vez, no pueden (no deben) ser ajenos a ellos.<sup>75</sup>

Una vez analizada la realidad, la unidad o el proyecto educativo, podrá dar prioridad, modificar o confirmar su visión y misión, que en principio oriente la filosofía educacional. Es un hecho cierto que este estudio de la realidad termina siendo un estudio de mercado como lo hacen las empresas, mediante el cual se obtiene las características de los usuarios, sus necesidades y demandas.

---

<sup>75</sup> METER Sange. *Una visión sobre la interdisciplinariedad y su construcción en los currículos profesionales*. Revista de ciencias sociales y humanidades. UASLP. México. 2002.

Muchas unidades o proyectos educativos han realizado un laborioso trabajo y un análisis exhaustivo del entorno y pudieron coordinar las necesidades y los objetivos de la unidad educativa con la comunidad social.

### **3.1.2. Bases para el proyecto educativo.**

Es necesario asumir en forma programada y sistematizada las actividades pedagógicas de la futura unidad educativa; de este modo debemos considerar cuáles serán nuestros deberes, las áreas de integración y programaciones curriculares; estas pueden ser:

- Deberes.
- Integraciones.
- Programación curricular.

#### **A) Deberes.**

Los deberes suponen entender los objetivos y la misión de la unidad educativa que se esta proyectando.

#### **B) Integraciones.**

Se orientan a fijar los diversos ámbitos de participación entre estudiantes y profesores

#### **C) Programaciones curriculares.**

Es una forma eficiente, eficaz y coordinada, que se produce entre los establecimientos del sistema educativo a objeto de facilitar la continuidad escolar en caso de traslados de sus alumnos.

### **3.1.3. Filosofía educacional de la unidad educativa.**

La educación es un proceso de asimilación moral, cultural y superación individual. Por regla general, la unidad o el proyecto educativo debe estar orientado a la perfectibilidad de los alumnos y al desarrollo de las competencias de éstos, entendiendo que el ser humano es un ser único, singular e irrepetible, que, por estar dotado de una dimensión espiritual, debe asumir su trascendencia, la búsqueda de valores y del bien común. La educación será una interacción dinámica, responsable y creativa con su medio.

### **3.1.4. Objetivos generales.**

En diversos proyectos educativos se puede encontrar los objetivos generales que tiendan a estimular al alumno, fomentar y facilitar al alumno, capacitar y desarrollar en el alumno ciertas destrezas y habilidades.

### **3.1.5. Perfiles de la comunidad.**

Dentro de los perfiles de la comunidad se pueden identificar los siguientes denominadores comunes; perfiles del alumno, perfiles de los docentes y en algunos casos, no siempre los perfiles del contexto social, que pueden ser representados por los padres de familia, las autoridades, etc.<sup>76</sup>

## **3.2. Elementos curriculares.**

La concepción curricular es la orientación de la labor que se quiere dar a la unidad educativa, estas concepciones pueden tener diferentes orientaciones como religiosas, filosóficas, políticas, etc.; a estas dimensiones se subordinan los planes, programas y misión educativa.

---

<sup>76</sup> SUAZO Mauricio. *Ob. Cit.*

El objetivo es procurar un currículo centrado en el desarrollo de la persona, como una instancia de crecimiento personal; físico, ético, moral, intelectual, espiritual, técnico, etc.

El modelo pedagógico debe posibilitar la congruencia entre objetivos, métodos y evolución, fases de un sólo proceso que debe tener fin en el alumno.

La acción pedagógica se debe orientar a que el alumno interiorice y perciba su propia realidad respecto del entorno local, nacional e internacional.

La autonomía, la sociabilidad, el respeto, el espíritu reflexivo, la actitud científica, la responsabilidad, la seguridad en sí mismo, el respeto a los derechos de las personas, deben lograrse a través de la práctica constante de acciones asociadas a dichos valores o actitudes. Debemos recordar que los planes y programas de educación destacan los valores para su proyecto fundacional. Su evolución es también un desafío interesante de asumir a través del proyecto educativo, del proyecto de aula y proyecto de mejoramiento educativo.

Si los profesores conducen el proceso de formación de modo de fortalecer una actitud científica que conduzca a la generación de nuevos conocimientos a través de la investigación, la reflexión, la observación, la experimentación, la intención creadora, se estarán dando pasos importantes en relación con el espíritu reflexivo y la actitud científica.

El proyecto educativo debe contemplar oportunidades para que, a través del proceso educativo, la persona que se está formando reciba una rica oferta y una gran variedad de posibilidades para el logro de objetivos. Participación, colaboración, autonomía y sociabilidad, son factores que deben considerar las estrategias curriculares que se emplean en la formación del alumno.

Se debe contemplar la autonomía como la capacidad de las personas para desarrollar su iniciativa, para actuar, para tomar decisiones conscientemente, además de permitirle actuar independientemente. Es necesario que la estrategia curricular seleccionada brinde la

oportunidad para que los alumnos desarrollen esas capacidades. Lo anterior requiere, además, procesos evaluativos dinámicos, creativos, libres y sistémicos.

Si el objetivo de la educación es el desarrollo personal del futuro líder, debe encontrar en su centro de formación la posibilidad de trabajar en condiciones tales que pueda librarse en sus trabas, progresar a su ritmo, tomar decisiones y responsabilizarse de sus tareas y trabajar lo suficientemente grato como para que el profesor pueda observarlo y guiarlo.

Ofrecerle oportunidades para que la curiosidad natural del joven, su amor a la acción, se pongan frente a problemas útiles en los que ellos vayan adaptándose de acuerdo a sus necesidades y desarrollando hábitos de independencia.

Lo anterior nos lleva a plantear que es importante innovar en los contenidos de estudio y en los sistemas de conducción o metodologías usadas por los profesores, entendiendo que la innovación no es un asunto de chispazos ocasionales de genio. Es un proceso que se puede emprender en forma sistemática y que se puede aprender a realizar; a través de los diversos proyectos se esta innovando.

El modelo curricular de Hilda Taba establece dos niveles:

- Aquel que refiere las bases para la elaboración del currículo relacionando los requerimientos de la sociedad y el individuo con la escuela.
- Aquel otro que refiere los elementos y fases para elaborar y desarrollar el currículo.

El primer nivel establece como necesario que el currículo se fundamente en:

- Las funciones de la escuela en la sociedad y la cultura.
- Los procesos de desarrollo y aprendizaje del alumno.
- La naturaleza del conocimiento.

El segundo nivel establece que en el desarrollo del currículo los elementos principales son:

- El diagnóstico de necesidades.
- Formulación de objetivos.
- Selección del contenido.
- Organización del contenido.
- Selección de experiencias de aprendizaje.
- Determinación de lo que hay que evaluar y de las formas y medios para hacerlo.

El modelo funcional propuesto por Hilda Taba debe considerar los siguientes aspectos:

- Objetivos educacionales.
- Métodos de aprendizaje apropiados.
- Selección y organización, tanto del contenido del currículo, como de las experiencias de aprendizaje.
- Métodos de evaluación de los resultados.

Todos estos aspectos deben dar como resultado:

- Un planeamiento de unidades.
- El desarrollo de un proyecto de currículo.

Se deben desarrollar unidades proyectadas para grupos conocidos de estudiantes y para circunstancias concretas como parte importante de la elaboración científica del currículo. Luego se debe considerar problemas tales como la continuidad total, la secuencia y la integración de las materias. En este sentido, entonces, la elaboración del currículo debe ser un proceso que comienza con las partes fundamentales y con unidades naturales pequeñas y prosigue con los problemas más generales de la organización total.

La metodología para planificar una unidad, modulo, materia propuesta por Hilda Taba es la siguiente:

- Diagnóstico de las necesidades.
- Formulación de objetivos específicos.
- Selección del contenido.
- Organización del contenido.
- Evaluación.<sup>77</sup>

### 3.2.1. Modelos Curriculares.

En los diferentes modelos o tipos de planes curriculares, existen varias concepciones, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Plan (modelo) lineal, donde se considera que la asignatura es el conjunto de contenidos referidos a uno o más temas relacionados, los cuales se imparten durante un curso. El plan por asignaturas se caracteriza a menudo por una concepción mecanista del aprendizaje humano, una separación entre la Escuela y la Sociedad.<sup>78</sup>
- Plan (modelo) modular. Un modulo es una estructura integrativa y multidisciplinaria de actividades de aprendizaje que en un lapso flexible permite alcanzar objetivos educacionales de capacidades destrezas y actitudes, que le permiten a alumno desempeñar acciones profesionales. Podemos indicar que el modulo se compone de un conjunto y una o varias unidades didácticas que proveen al alumno de la información necesaria. Entre las principales características de un plan modular se puede apreciar las siguientes características:
  - Se basa en una concepción al considerar al conocimiento como un proceso de acercamiento progresivo a la verdad objetiva en la cual la teoría y la práctica se vinculan.
  - Por medio de él se pronuncia contra la fragmentación del conocimiento a favor de la formación interdisciplinaria.

---

<sup>77</sup> TABA Hilda. *Ob. Cit.*

<sup>78</sup> Almeida Orlando. *Nuevo enfoque pedagógico*. Ed. J.C. 2000. Perú

Con este modelo se pretende modificar las normas convencionales de conducta que hay entre el profesor y el alumno.<sup>79</sup>

Para la estructuración de la propuesta de creación del Centro de Capacitación Turística, se utilizara el plan modular por que se adecua a los objetivos que persigue dicho Centro.

### **3.2.2. Categorías cognitivas del objetivo según el enfoque personológico.**

Rogelio Bermúdez en su libro “Un enfoque personológico en la metodología de enseñanza y del aprendizaje” tesis doctoral, fundamenta su teoría, basando el predominio de las tendencias en el pensamiento filosófico, psicológico, pedagógico y metodológico, las cuales se insertan desde la corrientes positivistas de la educación hasta las humanistas.

Busca lograr una mayor unidad en la labor profesional de los profesores, a los cuales los llama educadores, en virtud del pensamiento y la acción, buscando el perfeccionamiento en el proceso de enseñar, aprender e investigar la realidad contextual en la cual se desarrollan los procesos educativos, con el fin de transformarlos.

La necesidad de sistematizar teóricamente los problemas que presenta la educación, determina configurar una nueva perspectiva cognitiva e instrumental basada en el enfoque personológico, el cual se basa en la estructura de funcionamiento de la personalidad como fenómeno relativo al individuo, dentro del cual se encuentra aquellos relativos a la enseñanza, el aprendizaje y la investigación.

La concepción de los contenidos metodológicos apunta a declarar que lo metodológico es el elemento común entre las ciencias de la educación.

La perspectiva de las proposiciones metodológicas busca disminuir cada vez más la distancia que existe entre la teoría y la praxis humana.

---

<sup>79</sup> Almeida Orlando. *Ob. Cit*



De esta manera, el enfoque personológico se distingue de las concepciones tradicionales del proceso enseñanza-aprendizaje, al concebir que no todo lo que se enseña puede ser aprendido por el estudiante, de tal manera, que las formas de participación y actuación personal en el contexto de la enseñanza no conducen por fuerza a un determinado estilo de aprendizaje, sino, esta terminado por las condiciones o los recursos personales que disponen los discentes para construir una instrumentación o un conocimiento.

Desde esta posición el autor establece que no existe una metodología diferente para el análisis de cada contexto particular en función de los contenidos que se imparten en cualquier nivel de enseñanza, sino un único enfoque que se sintetiza en el funcionamiento de los métodos, los procedimientos y los medios de enseñanza, de aprendizaje o de investigación en la personalidad del sujeto.

Analizado este enfoque podemos subrayar a manera de conclusión que las estructuras cognitivas de la persona no pueden configurarse si estas no poseen las instrumentaciones intelectuales de un sujeto y estas sean significativas, dado que el estado cognitivo también es afectivo.

Por lo anteriormente señalado, en el enfoque personológico propuesto por Bermúdez, el docente debe contemplar los objetivos cognitivos e instrumentales para cumplir con los objetivos de aprendizaje de los programas de contenidos.<sup>80</sup>

### **3.2.2.1. Objetivo cognitivo.**

Es el resultado que debe alcanzar el estudiante o profesor en términos de conocimiento, sean estas leyes, principios, categorías, conceptos u otros, subordinando la acción de generalizar aunque esta no sea explícita en su formulación.

Analizando esta definición, podemos determinar que este objetivo debe hacer mención al

---

<sup>80</sup> BERMUDEZ Rogelio. *Un enfoque personológico en la metodología de enseñanza y del aprendizaje* IIHCE-UMSS. Cochabamba. 1996

papel del conocimiento que tenga el docente y que el discente logre el mismo conocimiento, por lo cual es recomendable tomar en cuenta en la elaboración de los programas o contenidos programáticos.<sup>81</sup>

#### **3.2.2.2. Objetivo instrumental.**

El objetivo instrumental puede ser docente y discente, para el primer caso es el logro en cumplir la instrumentación del docente y en el segundo caso es el resultado que alcanza el discente en términos de acciones concretas, es decir, valorar, demostrar, analizar, etc.

Deduciendo esta definición podemos indicar que este objetivo instrumental permite alcanzar el objetivo cognitivo propuesto, el discente realiza la utilización de las instrumentaciones existentes teniendo al docente como director o guía del aprendizaje.

#### **3.2.2.3. Instrumentación ejecutora.**

La instrumentación ejecutora, es cualquier tipo de manifestación de las ejecuciones de la actividad de la persona en su contexto, lo mismo en las manifestaciones como instrumentaciones concientes e inconscientes cuando ambas se relacionan entre sí: operaciones, acciones, hábitos, habilidades, capacidades, etc.<sup>82</sup>

#### **3.2.2.4. El método.**

Se entiende al método como la acción encaminada para llegar a un objetivo, a través de sus correspondientes sistemas de procedimientos y medios que emplea la persona para la consecución de este objetivo. Por lo cual, existe un método docente y un método discente.

83

---

<sup>81</sup> BERMUDEZ Rogelio. *Ob. Cit.*

<sup>82</sup> BERMUDEZ Rogelio. *Ob. Cit.*

<sup>83</sup> BERMUDEZ Rogelio. *Ob. Cit.*

### **3.3. El proceso evaluativo en los proyectos educativos.**

Según Mauricio Suazo., todos los proyectos educativos deben someterse al proceso evaluativo.

La evaluación a menudo está asociada a la noción de juicio y generalmente a la de juicio de valor. Es así como se emplea comúnmente la palabra «falta» para designar un error. De esta manera, se trata de considerar la evaluación como juicio de valor que permite la toma de decisiones. Este concepto de evaluación como toma de decisiones, acuñado por Stifflebem en la década del 70 recibe también en la actualidad los nombres de «facilitación de necesidades» y «evaluación cibernética», y parte del supuesto de que durante todo el proceso educativo, cualquiera sea su nivel o enfoque, constantemente se están tomando decisiones que lo influyen y lo afectan, de modo que la evaluación es un medio científico que permite el mejoramiento continuo y constante del proceso en vías a la reducción de la incertidumbre, es decir, a escoger mejores alternativas de acción y por ende a tomar decisiones más adecuadas y pertinentes.

Desde esta perspectiva se puede definir la evaluación como un proceso continuo e inherente al proceso educativo, que consiste en delinear, obtener y proveer información útil para juzgar alternativas de acción a fin de tomar decisiones adecuadas y pertinentes a favor de la unidad educativa.

La educación es un proceso constante y permanente que busca el desarrollo de todas las virtudes del ser humano y la sociedad en la cual se desenvuelve.

La educación está relacionada entre el hombre y la sociedad activamente en procesos de construcción social.

Esto implica que la educación tiene que responder al conjunto de necesidades y requerimientos nacionales, donde la participación de los educandos tiene que ser activa, es decir, que la educación tiene que ser concebida como una fuerza creadora que tiene que buscar que los estudiantes sean los propios constructores de su aprendizaje, que

reflexionen desde la práctica social para recuperar el contexto popular, vertiente para la reflexión y el debate pedagógico en el curso de una práctica social realmente transformadora.<sup>84</sup>

Al respecto Paulo Freire sostiene que la “educación es llegar al ser críticamente consciente de la realidad personal; de tal manera que se logre actuar eficazmente sobre ella y sobre el mundo. Su fin es conocer el mundo lo suficiente para poder enfrentarlo con eficacia”.<sup>85</sup>

Todo este proceso social tiene actores: docentes, discentes (estudiantes) y la comunidad de la cual se desprenden toda una infraestructura socio-cultural político de investigación como medio de enseñanza aprendizaje dentro del marco de interacción simbólica, desde el planteamiento flexible del curriculum que plasma la intencionalidad, los fines y medios que las fuerzas sociales incorporan para establecer un sistema educativo.

Marcelino Auccasi dice que el docente o instructor, como constructor de la realidad educativa tiene que promover y reforzar el desarrollo del núcleo de autonomía personal y pensar por sí mismos para cambiar su práctica social. Asimismo, Reynaldo Suárez Díaz, plantea que la posición del educador, si quiere ser auténtico, se torna subversivo del orden social, al cual cuestiona y del cual recibe frontal rechazo. El educador se convierte en luchador por unos valores de índole social y humana que la organización socio económico niega o desconoce.

De esta manera, la escuela o el centro de capacitación se constituye en un medio privilegiado en la construcción de la sociedad, un punto de partida en la formación del nuevo hombre responsable y conductor del mañana en función a la realidad social concreta.

El alumno o discente en la práctica educativa actual, se considera como elemento reproductor, receptor, pasivo, conformista, acostumbrado a la cadena verbal, que al docente o instructor se considera simplemente como un informador, cuando en realidad el docente y el discente no son antagonistas, sino colaboradores. Esta dualidad es dinámica que en

---

<sup>84</sup> SUAZO Mauricio. *Ob. Cit.*

<sup>85</sup> FREIRE Paulo. *Educación y cambio*. Ed. Búsquedas. Argentina.

permanente interacción construyen la tarea educativa a partir de las potencialidades y aspiraciones de la sociedad para explorar, autodescubrirse y construir el desarrollo y progreso nacional o regional.

Entonces ningunos de los aspectos propuestos podría llevarse al margen de una planificación educativa.<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> AUCACCI Marcelino. *Ob. Cit.*

**CAPITULO VI**  
**PROPUESTA EDUCATIVA**  
**CENTRO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA MOVIL. (CECATUR)**

**1. Introducción.**

El presente capítulo considera la importancia de la propuesta educativa, ya que es el resultado de todo el proceso de investigación.

La propuesta de creación del Centro de Capacitación Turística Móvil (CECATUR), parte de la realidad social, cultural e institucional, buscando recuperar la identidad cultural, la cual es transmitida en todo el proceso educativo, garantizando la calidad de los servicios educativos que ofrece el CECATUR.

Parte de la misión, la cual es la razón de la existencia de la institución y la visión se la concibe como la acción que impulsará a la organización propuesta.

Las bases del proyecto educativo asume la forma programada y sistematizada considerando los aspectos legales sobre los cuales se enmarca el proceso educativo, la localización se la define como móvil a pesar que el estudio en general presenta como área piloto la población de Tarata. De igual manera, en este acápite se ha tomado en cuenta la dimensión educacional desde dos ángulos, el interno al proceso educativo y el externo en relación con el contexto social, se postulan el estilo y formas de enseñanza.

La filosofía educacional del centro se la concibe como un proceso de asimilación moral, cultural y de superación individual.

El objetivo general y específicos se integran tanto con la misión, visión y filosofía educacional que persigue el centro.

Se formulan los perfiles partiendo de la comunidad, de los discentes que formaran parte activa del centro, de los docentes que formaran la planta de profesorado, el perfil del capacitado y finalmente el mercado laboral para los capacitados.

Se plantean las concepciones curriculares, partiendo de los objetivos, la metodología y la tipología educativa, se establecen los equipos de trabajo que permitirán el proceso continuo de la enseñanza - aprendizaje.

La evaluación se la concibe como continua o permanente, la cual merecerá los ajustes necesarios una vez puesta en marcha la propuesta.

Finalmente se establecen las características de la estructura orgánica y las instalaciones que se requieren.

No se toma en cuenta en la propuesta los aspectos económicos financieros que se requerirán para poner en marcha la propuesta, puesto que este trabajo se dedica exclusivamente a la factibilidad técnica turista pedagógica.

## **2. Marco teórico doctrinal.**

### **2.1. Misión.**

La misión del Centro de Capacitación Turística Móvil. (CECATUR) está orientada a la capacitación y perfeccionamiento de personas radicadas en el área rural del país que tengan interés en participar en el desarrollo de la actividad turística de su comunidad o población, creándoles posibilidades laborales y mejorando de esta manera su nivel de vida.

## **2.2. Visión.**

Convertirse en una institución educativa móvil experta en capacitación turística, posibilitando de esta manera la generación de empleos para personas radicadas en el área rural del país.

## **3. Bases de la propuesta educativa.**

### **3.1. Preceptos legales.**

El Centro de Capacitación Turística Móvil (CECATUR), es un centro de formación de carácter móvil, adoptara todas las leyes y disposiciones legales que rigen la actividad turística y educativa en el país; estas disposiciones son:

- Constitución Política del Estado.
- Ley del Turismo
- Ley de la Reforma Educativa.
- Ley de Participación Popular.
- Decretos sobre Educación Técnica.
- Reglamento del Sistema Nacional de Educación Técnica y Tecnológica (SINETEC).
- Otras varias disposiciones legales sobre el turismo y educación técnica.

### **3.2. Ámbito de acción.**

El CECATUR, tendrá una sede permanente, esta podrá ser en cualquier capital de departamento del país, sugiriéndose por las características geográficas y de vertebración caminera a la ciudad de Cochabamba.

### **3.3. Dimensión educacional.**

El CECATUR entiende como dimensiones educacionales:



- La formación personalizada del capacitado, que propicie una educación integral en conocimientos, destrezas, habilidades y valores.
- La relación con el entorno social, económico, cultural y con los visitantes a los cuales deberán prestar los servicios.
- La capacitación en el respeto y defensa del medio ambiente, de su cultura y los valores de la familia y la colectividad.
- El desarrollo de las capacidades creativas y el espíritu crítico.
- El fomento al esfuerzo personal.
- El estímulo de la ejemplaridad en el trabajo.

### **3.4. Estrategia de enseñanza.**

Se establece la coeducación, entendiéndose a esta como un proceso por el cual se llega al educando por medio de las vivencias relacionales entre lugar y visitante, por lo cual, se “enseñará haciendo”, integrando lo teórico con lo práctico, acorde con los medios y la infraestructura disponible en el Centro, marcando requisitos exigibles en cuanto a hábitos de autonomía personal, vestido, aseo, etc.

La educación será integral impartida entre discentes de ambos sexos, la que incluye contenidos referentes a conceptos, principios, valores, técnicas, destrezas, etc., situándose en una dimensión personal, rechazando la mera transmisión de contenidos como único elemento formativo.

El CECATUR asume como uno de sus principios metodológicos la educación como compensación de déficit previos al inicio o durante el proceso de capacitación, tanto personales, intelectuales, sociales o culturales, mediante la adopción de medidas globales y en su caso las adaptaciones curriculares individuales.

Se asume igualmente la metodología activa que asegura la participación del capacitado en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

### **3.5. Formas de enseñanza.**

El CECATUR asume como formas de enseñanza aprendizaje:

- El castellano como única lengua de aprendizaje y los idiomas nativos como lenguaje de comunicación.
- Desarrollo del espíritu crítico, la capacidad de discusión, la decisión y la voluntad colectiva de transformación de la realidad social, del patrimonio turístico y las instalaciones.
- Aceptación de ritmos evolutivos y de capacidades intelectuales.
- Fomentar la actividad y búsqueda de conocimientos, destrezas, habilidades.
- El orden y la disciplina para la vida y el trabajo educativo.
- Dirigir el conocimiento, las destrezas y habilidades a temáticas objetivas, puesto que se está formando personal capacitado en ciertas áreas del turismo y la hotelería.
- El Centro asume los lazos y el arraigo de los discentes con la comunidad, la población, sus representantes, sus tradiciones y cultura, de tal manera que los programas de enseñanza lograrán la inserción de los técnicos y capacitados en el mercado laboral de sus comunidades.
- El Centro realizará evaluación de los procesos de enseñanza y aprendizaje como medio para mejorar la capacitación.
- El proceso de enseñanza aprendizaje se basará en los principios de:
  - Trabajo en equipo.
  - Técnicas de trabajo autónomas
  - Técnicas pedagógicas
  - Técnicas de trabajo individual.
  - Responsabilidad
  - Práctica creadora.

#### **4. Filosofía educativa.**

El CECATUR será ideológicamente pluralista en sus vertientes políticas, religiosas y culturales, esto significa que respetará todas las ideologías y creencias, dando la formación mas objetiva posible para que el educando forme sus propios criterios y analice la realidad y pueda tomar decisiones respetables.

El CECATUR estará abierto a la situación de cambio que experimenta la sociedad en general y el turismo en particular. La capacitación que se dará será en justicia y libertad, acorde con el momento evolutivo del discente. No existirá el racismo por que es una institución educativa dirigida a las poblaciones rurales, se considerará al discente en sus aspectos culturales y étnicos, se les transmitirá los valores básicos de una sociedad democrática, pluricultural y pluriétnica, existiendo respeto hacia los demás, hacia uno mismo y el sentido de la libertad ligada al de la responsabilidad, se remarcará en la solidaridad, el gusto por el trabajo bien hecho y la calidad en la prestación de los servicios turísticos, hoteleros y gastronómicos.

#### **5. Objetivos.**

##### **5.1. Objetivo general.**

Es objetivo general del Centro es:

Capacitar a recursos humanos radicados en le área rural del país, con acciones educativas de corta duración en las temáticas del turismo, hotelería y gastronomía, destinados a la prestación de servicios profesionales en mandos medios e inferiores.

##### **5.2. Objetivos institucionales.**

Son objetivos de carácter institucional:

- Capacitar a personas que tienen su residencia habitual en las áreas rurales del país.
- Fomentar en los discentes la capacidad de observación crítica y adquisición de hábitos de trabajo.
- Incorporar en los programas de los módulos, contenidos relacionados con los requerimientos de las empresas prestadoras de servicios turísticos.
- Establecer relaciones de colaboración y coordinación con centros de capacitación turística del país y universidades que cuenten con las carreras de turismo y hotelería.
- Favorecer la participación de los docentes/instructores en actividades de formación permanente.
- Elaborar programas de capacitación en el sistema modular con contenidos teóricos prácticos. Las prácticas deberán realizarse en las instalaciones móviles del Centro.

## **6. Perfiles.**

### **6.1. Perfil de la comunidad.**

Se debe mencionar que el deterioro constante de las condiciones de vida de las comunidades campesinas del área rural del país, por efectos de la crisis prolongada del país y la falta de fuentes de trabajo en las áreas rurales, va restringiendo cada vez mas las posibilidades y capacidad de la familia campesina de reproducir sus fuerzas de trabajo con la explotación de su unidad productiva, buscando como alternativa de subsistencia el migrar y trabajar en las áreas citadinas en condiciones precarias, lo cual debilita profundamente los esquemas de trabajo tradicional.

Los discentes que accedan el Centro provendrán fundamentalmente de familias modestas, radicas en las poblaciones rurales del país, cuyos padres seran trabajadores campesinos, asalariados, comerciantes, u otros, y las madres trabajadoras del hogar, esta tipología de procedencias no es limitativa, puesto que pueden también acceder a la capacitación aquellas

personas que desean obtener una profesión u ocupación corta y con posibilidades de acceso inmediato en el mercado laboral.

Los movimientos culturales y asociativos se centrarán en torno a las asociaciones gremiales transportistas, artesanos, gastrónomos, etc.) y OTBs (organizaciones territoriales de base).

La calidad de vida de los futuros capacitados y sus familias se sitúan en un nivel socio económico medio-bajo, por lo cual, las acciones de capacitación tendrán que estar acordes a este perfil.

La formación de las familiar de las cuales provendrán los capacitados, en su mayor parte no han completado el ciclo escolar de educación y muy pocas de ellas tienen miembros que hayan alcanzado alguna profesión, como se pudo demostrar en el diagnóstico situacional del turismo en la población de Tarata (área piloto), por esta razón las técnicas de enseñanza serán acordes al nivel educativo de las poblaciones beneficiarias.

En relación al idioma son bilingües español – quechua, por lo cual los componentes curriculares serán fundamentalmente en español.

La estructura de la población rural del país es joven como se demostró en los datos de la población piloto, con preponderancia de la población femenina la cual está dedicada a labores culinarias (amas de casa) y de trabajo gastronómico, aspecto que determina que este grupo poblacional será preferentemente beneficiado con la ejecución de la presente propuesta.

La propuesta se enmarca en la capacitación a nivel comunitario, la comunidad representa la unidad básica de desarrollo social, es allí donde se llevan a cabo todos los procesos que conducen al logro del objetivo primordial de educar- “capacitar” a la juventud.

## **6.2. Perfil del discente.**

Los cursos de capacitación turística son un campo especializado de la enseñanza, que se dirigirá principalmente a jóvenes / adultos (ambos sexos) que tienen interés, motivación y actitudes diferentes a las que se presentan en el ámbito de la educación formal e informal.

Los discentes accederán al Centro mediante oferta pública de matriculación, en tiempos que se establecerán en forma oportuna, siendo los requisitos de matriculación, entre otros, los establecidos por el SINETEC:

- Radicar en una población rural del país.
- Ser mayor de 15 años de edad.
- Haber vencido el primer ciclo primario o tener el dominio de lectura, escritura y las cuatro operaciones aritméticas.
- Contar con Carnet de Identidad u otro documento que respalde la identificación.
- Cancelar la matrícula y una mensualidad (tendrán un costo bajo, al pagarlas está obligado a asistir a los cursos)

## **6.3. Perfil docente.**

El CECATUR contará con una planta de docentes los cuales serán adscritos mediante concurso de méritos y examen de competencia, por las características de cursos de capacitación que se dictarán en el área rural, se contratará a aquellos profesionales que tengan experiencia laboral en los temas que dictarán y también conocimientos didácticos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos formulados.

## **6.4. Perfil del capacitado.**

Los perfiles de los capacitados son los siguientes:

#### **A. Capacitado en hotelería rural.**

Está capacitado para desarrollar tareas tanto básicas administrativas como operativas en establecimientos de hospedaje en sus diferentes categorías, desarrollando actividades de mandos intermedios y básicos

#### **B. Capacitado auxiliar en gastronomía**

Esta capacitado para desarrollar tareas de comice, lavaplatos, lavacopas, desarrollar labores de aseo pre y post preparación de alimentos en cocinas de hoteles, restaurantes, etc.

#### **C. Capacitado auxiliar informador turístico.**

Está capacitado para proporcionar información turística sobre las características de los atractivos y planta turística principal y secundaria del sector de su comunidad. Tiene conocimientos culturales, folklóricos, geográficos de sectores específicos.

#### **D. Capacitado auxiliar guía de sitio determinado.**

Está capacitado para guiar, conducir, trasladar e informar a turistas sobre las características de los atractivos turísticos naturales y culturales del sector de su comunidad. Cuenta con las habilidades y destrezas para realizar guiajes tanto individuales como grupales.

#### **E. Capacitación auxiliar guía en ecoturismo.**

Está capacitado para guiar, conducir, trasladar e informar a turistas sobre las características de los atractivos ecoturísticos principales y secundarios ubicados en áreas protegidas aledañas a su comunidad. Cuenta con las habilidades y destrezas para realizar

guiajes tanto individuales como grupales, igualmente podrán interpretar los valores de la naturaleza.

## **6.5. Mercado laboral.**

El mercado laboral para los capacitados es el siguiente:

### **A. Capacitado en hotelería rural.**

El mercado laboral para el capacitado en hotelería rural está constituido por:

- Hoteles rurales.
- Hostales.
- Residenciales
- Alojamientos.
- Cabañas
- Centros turísticos
- Casas campestres.
- Restaurantes.
- Quintas
- Peñas.
- Centros bailables.
- Discotecas
- Karaokes
- Pensiones

### **B. Capacitado auxiliar en gastronomía.**

El mercado laboral para el auxiliar en gastronomía está constituido por:

- Hostales.
- Residenciales
- Alojamientos
- Centros turísticos
- Restaurantes.
- Quintas
- Peñas.
- Pensiones



### **C. Capacitado auxiliar informador turístico.**

El mercado laboral para el auxiliar informador turístico está constituido por:

- Agencias de viajes.
- Operadoras de turismo.
- Oficinas Municipales de Turismo.
- Establecimientos de hospedaje.
- Museos de sitio.
- Casas consistoriales.

### **D. Capacitado auxiliar guía de sitio determinado.**

El mercado laboral para el auxiliar Guía de Sitio está constituido por:

- Agencias de viajes.
- Operadoras receptoras
- Oficinas Municipales de Turismo.
- Museos de sitio.

### **E. Capacitación auxiliar guía en ecoturismo.**

El mercado laboral para el auxiliar Guía en Ecoturismo está constituido por:

- Agencias de viajes.
- Operadoras de turismo.
- Parques Nacionales.
- Áreas protegidas.
- Centros ecoturísticos.

## **7. Elementos curriculares.**

### **7.1. Objetivos curriculares.**

Son objetivos curriculares del Centro:

- Respetar los derechos y libertades fundamentales dentro de los principios democráticos de convivencia.
- Adquirir conocimientos, hábitos intelectuales y técnicas de trabajo relacionadas con el turismo y la prestación de servicios turísticos, hoteleros, gastronómicos.
- Respetar la pluralidad lingüística y cultural de Bolivia.
- Preparar a los discentes para la participación activa en la prestación de servicios turísticos en mandos inferiores e intermedios.

## **7.2. Metodología didáctica.**

La metodología didáctica se orientará al desarrollo específico del discente, integrando sus distintas experiencias y aprendizajes.

La enseñanza tendrá carácter personal y se adaptará a los distintos ritmos de aprendizaje de cada discente.

Los principales métodos didácticos a utilizarse serán:

- Dirección del conocimiento.
- Demostrativo explicativo.
- Dirección de la reproducción.
- Reproductivo aplicativo.

## **7.3. Tipología educativa.**

El CECATUR, es una institución educativa privada sin fines de lucro, la cual responderá una estructura organizativa.

#### **7.4. Organización de contenidos.**

Acogerá a los capacitados de acuerdo a lo establecido en el Art. 11 inciso a) del Reglamento del sistema nacional de educación técnica y tecnología del Ministerio de Educación de Bolivia (SINETEC) y al Artículo 11 inciso A) del Reglamento general de procedimientos para la certificación de calificaciones y egreso, graduación, aptitud profesional y títulos en provisión nacional. De esta manera, en el nivel en el cual se desarrollara la presente propuesta es de capacitación por que los cursos propuestos agrupados en temáticas específicos, estas se agrupan por módulos.

#### **7.5. Acreditación.**

La **Certificación de Capacitación** será emitida por la Secretaria Nacional de Educación (La Dirección Departamental de Educación asume por delegación esta certificación).

#### **7.6. Medios.**

De esta manera y para lograr la aplicabilidad práctica de los conocimientos, técnicas, habilidades y destrezas, las clases teóricas se realizaran en las instalaciones de las Unidades Educativas Municipales, vale decir, en Escuelas y Colegios, los componentes prácticos que requieren los módulos o temas, se realizara en una unidad móvil, es decir que **se acondicionará para tal fin un bus**, el cual cuente con una cocina montada, un mesón, una mesa, menaje de cocina, mantelería, cuchillería, cristalería y otros que se requerirán para esta especialidad y una simulación de habitación.

#### **7.7. Plan de capacitación.**

##### **7.7.1. Nivel, áreas de capacitación y hora pedagógica.**

El nivel de capacitación está determinado por el número de horas pedagógicas de aprendizaje que cursen los discentes en un área de la especialización.

Se establece un único nivel de capacitación: auxiliar, siendo la denominación del concluyente del curso:

- Capacitado Auxiliar en Hotelería Rural
- Capacitado Auxiliar en Gastronomía
- Capacitado Auxiliar Informador Turístico
- Capacitado Auxiliar Guía de sitio determinado
- Capacitado Auxiliar Guía en Ecoturismo

Las áreas de capacitación son:

- Turística.
- Hotelera/gastronómica.

Corresponden al área hotelera/gastronómica:

- Curso de Auxiliar en Hotelería.
- Curso de Auxiliar en Gastronomía

Corresponden al área turística:

- Curso de Auxiliar en Información Turística
- Curso de Auxiliar Guía de Sitio Determinado.
- Curso de Auxiliar de Guía en Ecoturismo.

### **7.7.2. Composición de los cursos.**

#### **A. Curso capacitación en hotelería rural.**

La capacitación en Hotelería Rural, comprende 10 módulos con una carga horaria de 100 horas teóricas y 100 horas prácticas, haciendo un total de 200 horas. Cada módulo a su vez, tiene una carga horaria de 10 horas teóricas y 10 horas prácticas, total 20 horas por módulo.

La distribución de módulos es la siguiente:

**CURSO: CAPACITACION EN HOTELERIA RURAL**

<b>MODULO</b>	<b>HRS. TEORICAS</b>	<b>HRS. PRACTICAS</b>	<b>TOTAL HRS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
INTROD.ADMINISTRA. HOTELERA	10	10	20	
AYUDANTE DE GARZON	10	10	20	
JEFE DE COCINA	10	10	20	
BARMAN	10	10	20	
COCINERO	10	10	20	
CONTRALOR DE COSTOS	10	10	20	
CAJERO DEPARTAMENTAL	10	10	20	
BOTONES	10	10	20	
CAMARERA/O	10	10	20	
GOBERNANTE	10	10	20	
<b>TOTALES</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**B. Curso capacitación auxiliar en gastronomía.**

La capacitación del Auxiliar en Gastronomía, comprende 6 módulos con una carga horaria de 60 horas teóricas y 60 horas prácticas, haciendo un total de 120 horas. Cada módulo, a su vez, tiene una carga horaria de 10 horas teóricas y 10 horas practicas, total 20 horas por módulo.

La distribución de módulos es la siguiente:

**CURSO: CAPACITACION AUXILIAR EN GASTRONOMÍA.**

<b>MODULO</b>	<b>HRS. TEORICAS</b>	<b>HRS. PRACTICAS</b>	<b>TOTAL HRS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
INTROD.ADMINISTRA. HOTELERA	10	10	20	
AYUDANTE DE GARZON	10	10	20	
JEFE DE COCINA	10	10	20	
BARMAN	10	10	20	
COCINERO	10	10	20	
CONTRALOR DE COSTOS	10	10	20	
<b>TOTALES</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>120</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### **C. Curso capacitación auxiliar informador turístico.**

La capacitación del Auxiliar Informador Turístico, comprende 5 módulos con una carga horaria de 90 horas teóricas y 110 horas prácticas, haciendo un total de 200 horas. Cada modulo a su vez, tiene una carga horaria de 30 o 20 horas teóricas, 40, 20 o 10 horas practicas, total 40 horas por modulo.

La distribución de módulos es la siguiente:

#### **CURSO: CAPACITACION AUXILIAR INFORMADOR TURISTICO**

<b>MODULO</b>	<b>HRS. TEORICAS</b>	<b>HRS. PRACTICAS</b>	<b>TOTAL HRS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
INTRODUCCION AL TURISMO	30	10	40	
TÉCNICAS DE INFORMACION I	20	20	40	
TÉCNICAS DE INFORMACION II	20	20	40	
TÉCNICAS DE INFORMACIÓN III	20	20	40	
PRACTICA IN SITU	0	40	40	
	90	110	200	
TOTALES				

Fuente: Elaboración propia.

### **D. Curso capacitación auxiliar guía de sitio determinado.**

La capacitación del Auxiliar Guía de Sitio Determinado, comprende cinco módulos con una carga horaria de 90 horas teóricas y 110 horas prácticas, haciendo un total de 200 horas. Cada modulo a su vez, tiene una carga horaria de 20 o 30 horas teóricas y 10, 20 o 40 horas practicas, total 40 horas por modulo.

La distribución de módulos es la siguiente:

**CURSO: CAPACITACION AUXILIAR GUIA DE SITIO DETERMINADO**

<b>MODULO</b>	<b>HRS. TEORICAS</b>	<b>HRS. PRACTICAS</b>	<b>TOTAL HRS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
INTRODUCCION AL TURISMO	30	10	40	
INTRODUCCION AL TURISMO CULTURAL Y DE NATURALEZA	20	20	40	
TÉCNICAS DE GUIAJE EN MUSEOS	20	20	40	
DE SITIO Y ATRAC. CULTURALES I		20	40	
TÉCNICAS DE GUIAJE EN MUSEOS	20	40	40	
DE SITIO Y ATRAC. CULTURALES II				
PRACTICA IN SITU	0	110	200	
<b>TOTALES</b>	<b>90</b>			

Fuente: Elaboración propia.

**E. Curso capacitación auxiliar guía en ecoturismo.**

La Capacitación del Auxiliar Guía de Sitio Determinado, comprende 5 módulos con una carga horaria de 90 horas teóricas y 110 horas prácticas, haciendo un total de 200 horas. Cada modulo a su vez, tiene una carga horaria de 30 o 20 horas teóricas y 40, 20 o 10 horas practicas, total 40 horas por modulo.

La distribución de módulos es la siguiente:

**CURSO: CAPACITACION AUXILIAR GUIA EN ECOTURISMO**

<b>MODULO</b>	<b>HRS. TEORICAS</b>	<b>HRS. PRACTICAS</b>	<b>TOTAL HRS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
INTRODUCCION AL TURISMO	30	10	40	
INTRODUCCION AL ECOTURISMO	20	20	40	
TÉCNICAS DE GUIAJE I	20	20	40	
TÉCNICAS DE GUIAJE II	20	20	40	
PRACTICA IN SITU	0	40	40	
<b>TOTALES</b>	<b>90</b>	<b>110</b>	<b>200</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### **7.7.3. Evaluación del aprendizaje.**

Una vez concluido los módulos y aprobados estos, los discentes se encontraran facultados para poder promocionarse como:

- Capacitados Auxiliares en Hotelería Rural.
- Capacitados Auxiliares en Gastronomía.
- Capacitados Auxiliares Informadores Turísticos.
- Capacitados Auxiliares Guías de Sitio Determinado.
- Capacitados Auxiliares Guías en Ecoturismo.

Son criterios de promoción de discentes:

- La promoción del discente o alumno ha de ser consecuencia normal y generalizada del propio proceso educativo.
- Haber aprobado todos los módulos de capacitación.
- Haber tenido un 70 % de asistencia obligatoria en cada uno de los módulos.

La promoción se realizará en acto solemne, en las instalaciones del Municipio rural donde se realizaron los cursos.

### **7.8. Equipos de trabajo.**

El CECATUR contará con los siguientes equipos de trabajo:

- Equipo Capacitación.
- Comisión de coordinación pedagógica.
- Comisión de relacionamiento del CECATUR con la comunidad y las instituciones publicas y privadas relacionadas con el turismo.



### **7.8.1. Equipo de capacitación.**

Este equipo estará formado por los docentes que tendrán a su cargo dictar los módulos, que están agrupados en dos áreas: turismo y hotelería, corresponde a la primera todos los módulos que tienen que ver con la formación de Informadores Turísticos, Guías de Sitio Determinado, Guías en Ecoturismo y a la segunda para la formación en Hotelería Rural y Gastronomía.

### **7.8.2. Comisión de coordinación pedagógica.**

La comisión se reunirá una vez por mes y tendrá como objetivo analizar aspectos relacionados al proceso enseñanza aprendizaje, se recibirán a alumnos que hayan demostrado ciertas deficiencias en el proceso de aprendizaje para que los instructores / docentes puedan otorgar mayor asistencia directa y continua, de igual manera, deberá establecer el avance de programas, evaluaciones y proponer modificaciones si los casos ameritan a los contenidos programáticos, analizar casos críticos de discentes.

### **7.8.3. Comisión de relacionamiento con la comunidad y las instituciones relacionadas con el turismo.**

La propuesta curricular se desarrollará en áreas rurales y preferentemente en aquellos lugares donde se cuenta con atractivos turísticos, por lo cual, la Comisión de Relacionamiento con la comunidad y las instituciones públicas y privadas del turismo, se reunirá una vez al mes para tratar temas sobre lugares de capacitación donde es requerido el CECATUR, asimismo, se definirán las estrategias de la oferta curricular con representantes de los municipios rurales, autoridades locales, departamentales y nacionales de turismo, organismos no gubernamentales y todas aquellas instancias con las cuales se tiene relaciones educativas y de encargo social.

## **8. Evaluación.**

La evaluación que desarrollará el CECATUR será en base a un proceso continuo, el cual contemple:

- Evaluación del aprendizaje del nivel de aprovechamiento de los discentes/capacitados en periodos determinados.
- Evaluación del avance de materia.
- Evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje, el cual permitirá evaluar el aprendizaje grupal de los discentes por medio de cartillas pedagógica.
- Evaluación de los programas de contenidos analíticos.
- Evaluación del desempeño de los capacitados en sus fuentes de trabajo.

## **9. Características de la estructura.**

La administración educativa del Centro tiene una composición de recursos integrada por los medios materiales, técnicos y financieros por una parte y por la otra a los recursos humanos, las normas y métodos de funcionamiento que componen esta base operacional.

La dirección de los recursos humanos representa uno de los componentes de acción en la gestión de este proyecto. El personal forma la parte fundamental del ambiente educacional, se clasifica en personal docente/instructores, personal no docente y estudiantes/ aprendices.

Esta configuración organizativa interna se complementa con los elementos subjetivos que están en el medio ambiente de la capacitación, como personal de la institución y niveles de capacitación de procedencia y destino de los estudiantes o capacitados, personal con funciones directivas o metodológicas, con las cuales se establecen relaciones naturales de trabajo, instituciones socioeconómicas del entorno y los familiares de los estudiantes.

### **9.1. Instalaciones y servicios.**

Siendo la capacitación turística eminentemente práctica, donde los conceptos y teorías deben ser aplicados directamente en la prestación de servicios, se requiere que los estudiantes capten las aplicaciones prácticas de los conocimientos que aborden, teniendo mejores posibilidades para lograr un aprendizaje significativo, de tal manera que los conocimientos nuevos sean captados en cuanto puedan ser proyectables, vale decir, en cuantas posibilidades al proyecto personal se logren para el futuro. Cuando los conocimientos captados se ven dentro del proyecto de vida técnica del estudiante/ aprendiz, el aprendizaje se hace mas significativo. En el campo del turismo se presentan mucho mas acentuadas las tres características del aprendizaje/enseñanza, la primera el plano del ser, tiene que ver con el presente, pues se trata de una relación o internalización, la segunda como integración de otros conocimientos, tiene que ver con el pasado y la tercera cualidad y aplicabilidad práctica tiene que ver con el futuro.

De esta manera y para lograr la aplicabilidad práctica de los conocimientos, técnicas, habilidades y destrezas, las clases teóricas como se dijo, se realizaran en las instalaciones de las unidades educativas municipales, vale decir en escuelas y colegios, las practicas que requiere cada componente de los cursos y módulos se las realizara en una unidad móvil que se acondicionara para tal fin, este acondicionamiento se realizara en un bus, el cual cuente con una cocina montada con un mesón, una mesa, menaje de cocina, mantelería, cuchillería, cristalería y otros que se requerirán y una simulación de habitación.

El bus acondicionado a este fin será el elemento móvil de esta propuesta, el cual prestara servicios de prácticas en todas las poblaciones rurales del país.

### **9.2. Estructura orgánica.**

Orgánicamente, contara con un responsable, el cual tendrá las funciones de Director General, el cual tendrá a su cargo el manejo administrativo de los recursos económicos provenientes de las cancelaciones mensuales efectuadas por los alumnos, el pago a

docentes/instructores, compra de material didáctico y otros insumos para el buen funcionamiento de la institución.

Tendrá bajo su dependencia al Director Académico.

La estructura del Centro desde el punto de vista académico estará representada por un Director Académico, el cual tendrá a su cargo el manejo académico de cada uno de los cursos y módulos, también estará bajo su dependencia los docentes/instructores y alumnos/disciente.

#### **10. Programas de los módulos.**

A continuación se desarrollan los contenidos programáticos de los módulos, los cuales son parte de cada uno de los cursos propuestos.

## **MODULO INTRODUCCION A LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

### **I. INTRODUCCION.**

El conocimiento general de la administración hotelera establece el análisis de ciertos componentes teóricos y prácticos que son necesarias en el aprendizaje del discente, los cuales pueden ser aplicados tanto a establecimientos de hospedaje medianos y pequeños.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Analizar los conceptos teóricos – prácticos y definir lo que es la administración, partiendo de describir los factores influyentes de la organización de una Empresa Hotelera, analizando el servicio de alojamiento, alimentos y bebidas.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Instrumentar teórica y prácticamente los conocimientos de la administración hotelera.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Aprender el planteamiento de la actividad Hotelera, describiendo el proceso administrativo y las etapas en las que interviene.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesadas en capacitarse en la hotelería rural.

### **IV. CONTENIDO PROGRAMATICO.**

Que es la Administración  
Bases Administrativas  
Principios Administrativos  
Señalar el planteamiento de la actividad Hotelera  
Describir el Proceso Administrativo y las etapas por las que interviene  
Principios de la Administración – Organización de la Empresa Hotelera  
La recepción  
Organización y Funciones  
Políticas Generales  
Documentos utilizados

El Ama de Llaves  
Organización y Funciones  
Documentos Utilizados  
La productividad en los restaurantes  
Organigramas  
Definición y Funciones de trabajo  
Cálculo básico de la plantilla

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para la prácticas será la demostrativa: aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo explicativo.

### **5.2 METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO AYUDANTE GARZON**

### **I. INTRODUCCION.**

La labor que desarrolla el ayudante del garzón dentro de un restaurante es lograr que este coopere en la atención que realiza el garzón en las mesas, de tal manera que este pueda realizar las labores de montaje de mesas, presentación de la carta a los clientes, recepción de los pedidos, ingreso y salida de los platillos, elaboración de comandas. El ayudante es el nexo entre la cocina y el garzón, en algunos casos en que el garzón no pueda realizar sus labores el ayudante lo reemplaza.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Proporcionar a los participantes los conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para poder desempeñar adecuadamente en el puesto, asimismo reafirmar actitudes de higiene, eficacia y cortesía personal.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teórica y prácticamente el inicio de la tecnología del servicio en atención a mesas.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Aprender la aplicación de los diferentes servicios que se prestan en una mesa de restaurante, en base a las características de la tecnología de los servicios que realiza el garzón.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso está dirigido a ayudantes de garzones en actual ejercicio y a personal iniciante.

### **IV. CONTENIDO PROGRAMATICO.**

Elementos de trabajo.  
Mobiliario y equipo  
Higiene personal  
Mantenimiento.  
Procedimiento para el montaje en salón comedor.

Servicio de banquetes.  
Servicio de bar.  
Romm Service (servicio en habitación)  
Servicio de heladería, fuentes de soya y cafeterías.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para la prácticas será la demostrativa: aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo explicativo.

### **5.2 METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.



## **MODULO JEFE DE COCINA**

### **I. INTRODUCCION.**

El jefe de cocina es el responsable por el buen funcionamiento de las secciones de la cocina, buscando la calidad de servicios, sumados a la calidad de los alimentos.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar al personal iniciante o a los cocineros de hoteles y restaurantes cualquiera fuera el tamaño de las empresas, apoyo formal de trabajo que los oriente hacia un nivel de desarrollo superior en los procedimientos de rutina de sus responsabilidades, funciones y actividades diarias, las cuales deberán estar acordes con las políticas y sistemas internos de sus organizaciones, así como a su categoría, necesidades específicas y logro de las excelencia en el que hacer profesional.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teórica y prácticamente el conocimiento de la cocina en relación con el personal, la preparación de alimentos y el conocimiento y manejo del equipamiento.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Conocer el manejo operativo de la cocina en relación al personal jerárquico-dependiente, la preparación de alimentos y el conocimiento y manejo del equipamiento.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a cocineros en actual ejercicio o iniciantes.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Responsabilidad general del puesto.  
Funciones del puesto.  
Conocimientos diarios.  
Prestación de servicios.  
Cierre de cocina.  
Control de personal.  
Mobiliario y equipo.  
Elaboración de adornos para presentación de platillos.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para las prácticas será la demostrativa: aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción.

### **5.2. METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO BARMAN**

### **I. INTRODUCCION.**

El barman o cantinero es la persona que trabaja en un bar independiente de un hotel o restaurante, son sus funciones y responsabilidad, atender a los clientes que se presenten en su área de trabajo en la preparación de bebidas alcohólicas o sin alcohol, suministrar el stock de bebidas y complementos, surtir las comandas que le son entregadas por los garzones, ayudantes de garzones y las bebidas que le soliciten en la barra del bar.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar un instrumento formal de trabajo orientado hacia un nivel de desarrollo óptimo en las funciones y actividades diarias, las cuales deberán estar acordes con las políticas y sistemas internos de la organización, categoría, necesidades específicas y logro de la excelencia en el que hacer profesional.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teórica y prácticamente los conocimientos y procedimientos de rutina en la preparación del bar antes de comenzar el servicio, manejo de la papelería utilizando durante la preparación del bar, preparación y manejo de la coctelería con carta nacional e internacional.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Conocer el manejo operativo del bar, la preparación de bebidas alcohólicas y sin alcohol en base a carta nacional e internacional, preparación del bar antes de comenzar el servicio y manejo de papelería.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a bármanes en actual ejercicio y al personal iniciante.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Responsabilidad general del puesto.  
Funciones del puesto.  
Preparación del bar.  
Atención en barra y mesa.  
Formatos.

Limpieza del área de trabajo  
Elaboración de reportes.  
Mobiliario y equipo.  
Cristalería, loza y plaque.  
Preparación de bebidas alcohólicas y sin alcohol.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para las prácticas será la demostrativa: aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO COCINERO**

### **I. INTRODUCCION.**

Es responsable por el funcionamiento de la cocina velando por la calidad de los alimentos, normas de higiene, presentación y textura de platos, tiempos de cocción, calidad e ingredientes, dirección en la preparación de los platillos.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Dirigir el conocimiento sobre la preparación básica y métodos de cocción de los alimentos, que identifique los diferentes grupos de alimentos y preparación que se puedan crear, así como evaluar los utensilios que son necesarios para su preparación.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Desarrollar actividades teórico prácticas destinadas a establecer conocimientos y procedimientos del manejo de una cocina para la preparación de alimentos.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Poner en práctica los conocimientos adquiridos en el manejo de la cocina y preparación de alimentos.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a cocineros en actual ejercicio y personal iniciante.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Fundamentos y funciones.  
Perfil del puesto, organigrama.  
Preparación de la cocina, formatos.  
Prestación del servicio.  
Servicios especiales.  
Banquetes, servicio a habitaciones.  
Práctica de flameo.  
Cierre de la cocina.  
Mobiliario y equipo.  
Glosario en ingles.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para la práctica se logrará a través de la elaboración de diversos platillos de la gastronomía nacional e internacional.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 Horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO CONTALOR DE COSTOS**

### **I. INTRODUCCION.**

El contralor de costos de alimentos y bebidas desempeña funciones de supervisión al personal de alimentos, elabora reportes diarios de alimentos y bebidas, costea recetas y elabora el inventario y cierre de mes.

### **II. OBJETIVOS**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar al discente un instrumento formal de trabajo, orientándolo hacia un nivel de desarrollo optimo en las actividades diarias, las cuales tendrán que estar acordes con las políticas del hotel o restaurante.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Desarrollar actividades teórico prácticas, determinadas a establecer un conocimiento real del control de costos de alientos y bebidas para ser puestos a la venta, supervisando igualmente el funcionamiento de los almacenes, cocinas, bares, etc.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Poner en práctica los conocimientos teóricos en el manejo del control de costos de alientos, bebidas y funcionamiento de almacenes, cocinas bares y otros.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a contralores de costos, jefes de cocina, administradores de hoteles pequeños y personal inciante.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Fundamentos y funciones.  
Supervisión de personal y almacenes.  
Elaboración de reportes de costos diarios.  
Costeo de recetas.  
Inventarios y cierre de mes.  
Mobiliario y equipo.

### **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basara en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y

medios de enseñanza. Las metodología para las prácticas se lograra a través de la elaboración del costos de diversos platillos.

#### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección del la reproducción, demostrativo explicativo.

#### **5.2. METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

#### **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.



## **MODULO CAJERO DEPARTAMENTAL**

### **I. INTRODUCCION.**

El cajero departamental se dedica a realizar cargos correspondientes sobre la base de listas de precios y la comanda entregada por el garzón, sea a crédito o pago al contado por el cliente, verificación de comandas, revisar ordenes de servicio, etc.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar a los participantes un instrumentos formal de trabajo orientado hacia un nivel de desarrollo superior, en los procedimientos de rutina de las responsabilidades, funciones y actividades diarias, apegándose con las políticas y sistemas internos de las organizaciones, así como la categoría, necesidades específicas y logro de la excelencia en su que hacer profesional.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teórica y prácticamente los conocimientos y procedimientos del manejo de caja y las actividades que derivan de esta.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Poner en práctica los conocimientos teóricos adquiridos en el manejo caja y su relación con los demás departamentos del establecimiento.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a cajeros departamentales en actual ejercicio y a personal iniciante.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Fundamentos.  
Funciones del puesto.  
Responsabilidades generales.  
Recepción del turno.  
Cobro de cuentas.  
Servicio a cuentas.  
Relación y pago de propinas.  
Cortes de caja.  
Entrega de turno.

Mobiliario y equipo.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para las prácticas será la demostrativa: aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción.

### **5.2. METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una

## **MODULO CAMARERA/O**

### **I. INTRODUCCION.**

La (el) camarera (o) es la persona encargada de realizar la limpieza, sanitizado y presentación de las habitaciones.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Otorgar al personal que desarrollará actividades en habitaciones un instrumento técnico que les permita realizar sus labores en forma precisa y de acuerdo con las exigencias de la hotelería moderna.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teórica y prácticamente los conocimientos y procedimientos que se requieren para desarrollar las labores en forma ordenada y explícita dentro de una habitación.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Lograr el manejo y procedimientos de técnicas que permitan realizar el trabajo en forma ordenada y explícita de las habitaciones.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a camareras en actual ejercicio y a personal iniciante.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Fundamentos.  
La habitación y sus componentes.  
Responsabilidades generales.  
Nomenclatura de habitaciones.  
Acomodación en habitaciones.  
Aseo y sanitizado en habitaciones y baños.  
Reportes.  
Frigobar.  
Instalaciones.  
Materiales de aseo e insumos.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para las prácticas será la demostrativa: aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo explicativo.

### **5.2 METODO DISCENTE.**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una

## **MODULO GOBERNANCIA**

### **I. INTRODUCCION.**

La gobernancia es una jefatura la cual tiene por misión encargarse de la limpieza de habitaciones y ambientes de los hoteles, tiene bajo su control a las camareras y personal de limpieza de todo el hotel.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Otorgar al discente un instrumento formal de trabajo, orientado hacia un nivel de desarrollo superior en los procedimientos de rutina de su responsabilidad y funciones, apegándose a las políticas y sistemas internos, logrando de esa manera la calidad en el trabajo que desarrolla.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teórica y prácticamente los conocimientos y procedimientos que se requieren para desarrollar las labores en forma ordenada y supervisada del personal que esta bajo su dependencia.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Lograr el manejo y procedimientos de técnicas que permitan realizar el trabajo en forma ordenada y explícita de las áreas bajo su dependencia.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a gobernantas y camareras en actual ejercicio, como también a personal iniciante.

### **IV. CONTENIDOS PROGRATICOS.**

Responsabilidad general del puesto.  
Asignación de labores al personal a su cargo.  
Supervisión del desempeño de labores del personal a su cargo.  
Recepción del turno a su cargo.  
Entrega de turno  
Mobiliario y equipo.  
Reportes.

Instalaciones.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para las prácticas será la demostrativa aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO BOTONES**

### **I. INTRODUCCION.**

El trabajo que desarrollan los botones esta determinado al traslado de maletas hasta las habitaciones, explicaciones sobre las características par el manejo de las instalaciones en habitaciones y en algunos casos realiza labores de mensajería.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar a los discentes los conocimientos para desarrollar las habilidades necesarias que lo conduzcan a desempeñar las funciones apegándose a las normas de higiene, rapidez y eficiencia, además de adquirir actitudes positivas de apertura, cortesía, cooperación y optimismo.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teórica y prácticamente los conocimientos y procedimientos necesarios para entablar trato con los huéspedes, mostrando amabilidad y cordialidad.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Lograr el manejo y procedimientos de técnicas en el manejo de las relaciones humanas, otorgándoles las herramientas de la cordialidad, trato personalizado con los huéspedes y lograr el manejo perfecto de la información sobre el establecimiento de hospedaje.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido para botones en actual ejercicio y personal iniciante.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Presentación personal.  
Relaciones humanas.  
Posición dentro de la organización.  
Normas de cortesía.  
Manejo de situaciones difíciles.  
Toma de decisiones.

Llegada de huéspedes.  
Salida de huéspedes y visitantes.  
Funciones de informador.  
Carro porta equipajes.  
Mostrador escritorio.  
Teléfono.  
Instalaciones en habitaciones.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para las prácticas será la demostrativa aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

20 horas pedagógicas de 60 minutos cada una



## **MODULO INTRODUCCION AL TURISMO**

### **I. INTRODUCCION.**

El turismo como un fenómeno social, económico, político, jurídico y humano, requiere ser difundido e instrumentado con teorías sencillas pero aplicables en un futuro próximo.

Se requiere saber que es turismo, que se entiende por turistas, cuales los campos de acción del turismo y las disciplinas que lo estudian.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar a los discente / capacitado los elementos de introducción al turismo, de tal manera que se puedan tener conceptos claros y sencillos.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar teóricamente los elementos introductorios del turismo, para que los discentes tengan claramente conceptualizando que es el turismo, campos de estudio y teorías sencillas.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Lograr el manejo teórico básico de los conceptos de turismo, campos de estudio y teorías.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesadas en formarse como Auxiliares Informadores Turísticos, Guías de Sitio Determinado y Guías en Ecoturismo.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Que es el turismo.  
Que disciplinas estudian el turismo.  
Componentes del turismo.  
Hospedaje.  
Transporte.  
Alimentación.  
Recreación.

Tipos de turismo.  
A quien llamamos turistas y excursionista.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basara en técnicas pedagógicas como la expositiva e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO INTRODUCCION AL TURISMO CULTURAL Y DE NATURALEZA I**

### **I. INTRODUCCION.**

El turismo cultural y de naturaleza, constituye el fundamento de los traslados de visitantes hacia los atractivos turísticos, por lo cual deben ser estudiados, tanto en sus componentes culturales como naturales.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1 OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar a los discentes los componentes teóricos y prácticos de las características de los atractivos turísticos culturales y naturales del destino turístico.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar los elementos teóricos prácticos de los atractivos turísticos culturales y naturales del destino turístico.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Aprender los conocimientos teóricos y prácticos de los atractivos turísticos culturales y naturales del destino turístico.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesado en formarme como guías de sitio determinado.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Los atractivos turísticos  
Clasificación de los atractivos.  
Atractivos turísticos culturales.  
Atractivos turismos naturales.  
Características de los atractivos culturales y naturales de la región.

### **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basara en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO INTRODUCCION AL TURISMO CULTURAL Y DE NATURALEZA II**

### **I. INTRODUCCION.**

El turismo cultural y de naturaleza, constituye el fundamento de los traslados de visitantes hacia los atractivos turísticos, por lo cual deben ser estudiados, en sus características particulares. El estudio abarca los atractivos, infraestructura y planta turística ubicados en las áreas geográficas donde se localizan estos y dentro de la jurisdicción municipal.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1 OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar a los discentes los componentes teóricos y prácticos de las características particulares de los atractivos turísticos culturales y naturales que se ubican en las áreas geográficas de su competencia.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Enseñar los elementos teóricos prácticos de los atractivos turísticos culturales y naturales del destino turístico.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Aprender los conocimientos teóricos y prácticos de los atractivos turísticos culturales y naturales del destino turístico.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesado en formarme como guías de sitio determinado.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Atractivos turísticos culturales principales y focales del sector.  
Atractivos turismo naturales principales y focales del sector.  
Infraestructura y planta turísticas, característica de estas.

### **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basara en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO INTRODUCCION AL ECOTURISMO**

### **I. INTRODUCCION.**

El ecoturismo como actividad recreativa de ocio o científica, constituye un elemento fundamental de la oferta turística amazónica. El problema ambiental que enfrentan las regiones susceptibles de atraer flujos turísticos, requieren de un compromiso para minimizar los impactos ambientales.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1 OBJETIVO COGNITIVO.**

Brindar a los discentes los elementos introductorios al ecoturismo, partiendo de la intervención en la educación ambiental y su relación con la actividad turística.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Establecer teóricamente los elementos introductorios al ecoturismo y prácticamente los procedimientos de la interpretación ambiental y su relación con el turismo.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Lograr el manejo teórico básico del ecoturismo y procedimientos en la interpretación ambiental y su relación con el turismo.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesadas en formarse como auxiliares guías en ecoturismo y guías y responsables de guías en los parques nacionales.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

El turismo.

Ecoturismo, turismo y naturaleza.

Metodología de estudio y observación de la naturaleza.

Educación ambiental teorías y practicas básicas.

Actividades ecoturísticas y su relación con la interpretación ambiental.

Manejo de destinos ecoturísticos

Senderismo.

Señalización ecoturística.

Toma de decisiones.

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.



## **MODULO TÉCNICAS DE GUIAJE I**

### **I. INTRODUCCION.**

Las técnicas de guíaje son un elemento fundamental en la formación del discente/capacitado, mediante ellas se instrumentara el conocimiento inicialmente teórico de un guía, para luego elaborar circuitos turísticos en base a la agrupación de atractivos turísticos de la región objeto de la capacitación.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Otorgar a los docentes/capacitados los instrumentos necesarios para la realización teórica y practica de las técnicas de guíaje en sitio.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Dirigir el conocimiento hacia las teorías y desarrollar los componentes prácticos de un guiaje, partiendo de la identificación de los atractivos turísticos..

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Comprender las teorías y contar con las destrezas necesarias para desarrollar un guiaje teórico, partiendo de la identificación y asimilación de los datos histórico culturales y ambientales de los diferentes atractivos turísticos.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a discentes/capacitados deseoso de ser guías de sitio determinado.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

El guía.  
Labor del guía.  
Tipos de guías.  
El guiaje.  
Teorías de guiaje (primera parte)  
Técnicas de guiaje (primera parte)  
Circuitos turísticos (primera parte)

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la analítica, expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza. La metodología para las prácticas será la demostrativa aprender haciendo.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO TÉCNICAS DE INFORMACION I**

### **I. INTRODUCCION.**

Este modulo establece las técnicas de la información turística, parte de los conceptos geográficos generales del país, departamento y municipio. Se incorporan los datos históricos generales de Bolivia, el departamento y municipio.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Otorgar a los dicentes/capacitados los conocimientos teóricos básicos de las principales características geográficas y pasajes trascendentales de la historia de Bolivia, el departamento y municipio.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Dirigir los conocimientos teóricos básicos de la geografía e historia de Bolivia, departamental y municipal.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Contar con los conocimientos necesarios sobre tópicos básicos de la geografía e historia nacional, departamental y municipal.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesadas en ser formadas como informadores turísticos de una localidad determinada.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Atención al cliente  
Geografía básica de Bolivia.  
Geografía básica del departamento (lugar de residencia del discente)  
Geografía básica del municipio (lugar de residencia del discente)  
Historia básica de Bolivia  
Historia básica (lugar de residencia del discente).  
Historia básica del municipio (lugar de residencia del discente).

### **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basara en técnicas pedagógicas como la analítica, expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO TÉCNICAS DE INFORMACION II**

### **I. INTRODUCCION.**

Este modulo establece las técnicas de la información de los atractivos y planta turística existente en los municipios donde radican los discentes (primera parte).

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Otorgar a los dicentes/capacitados los conocimientos teóricos sobre los atractivos y planta turística existente en los municipios donde radican los discentes.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Dirigir los conocimientos teóricos de las características de los atractivos y planta turística ubicados en los municipios donde radican los discentes.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Contar con los conocimientos necesarios sobre los atractivos y planta turística ubicada en los municipios donde radican los discentes.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesadas en ser formadas como informadores turísticos de una localidad determinada.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Primera parte. Características de los atractivos turísticos culturales (lugar de residencia del discente)

Primera parte Característica de los atractivos naturales (lugar de residencia del discente).

Primera parte Características de la infraestructura turística (lugar de residencia del discente).

Primera parte Características de la planta turística (lugar de residencia del discente).

### **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basara en técnicas pedagógicas como la analítica, expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **MODULO TÉCNICAS DE INFORMACION III**

### **I. INTRODUCCION.**

Este modulo establece las técnicas de la información de los atractivos y planta turística existente en los municipios donde radican los discentes (segunda parte).

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Otorgar a los dicentes/capacitados los conocimientos teóricos sobre los atractivos y planta turística existente en los municipios donde radican los discentes.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Dirigir los conocimientos teóricos de las características de los atractivos y planta turística ubicados en los municipios donde radican los discentes.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Contar con los conocimientos necesarios sobre los atractivos y planta turística ubicada en los municipios donde radican los discentes.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso esta dirigido a personas interesadas en ser formadas como informadores turísticos de una localidad determinada.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Segunda parte. Características de los atractivos turísticos culturales (lugar de residencia del discente).

Segunda parte. Característica de los atractivos naturales (lugar de residencia del discente).

Segunda parte. Características de la infraestructura turística (lugar de residencia del discente).

Segunda parte. Características de la planta turística (lugar de residencia del discente).

## **V. METODOLOGIA.**

La metodología para el contenido teórico se basará en técnicas pedagógicas como la analítica, expositiva, demostrativa e interrogativa, apoyada con recursos pedagógicos y medios de enseñanza.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Dirección de la reproducción, demostrativo, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.



## **MODULO PRÁCTICA IN SITU**

### **I. INTRODUCCION.**

Las prácticas constituyen el elemento irremplazable en la capacitación turística de los discentes, permitiendo llevar los conocimientos teóricos, las destrezas y habilidades a la práctica.

Se inicia realizando una simulación de prácticas guiadas en el aula, para luego realizar los guajes por los diferentes atractivos turísticos.

### **II. OBJETIVOS.**

#### **2.1. OBJETIVO COGNITIVO.**

Otorgar a los discentes / capacitados la posibilidad de poner en práctica los conocimientos, destrezas y habilidades del guaje, mediante la simulación de prácticas en los atractivos turísticos.

#### **2.2. OBJETIVO INSTRUMENTAL DOCENTE.**

Desarrollar las destrezas y habilidades en el trabajo de simulación de prácticas turísticas guiadas, motivando el desarrollo motor del capacitado.

#### **2.3. OBJETIVO INSTRUMENTAL DISCENTE.**

Demostrar las destrezas y habilidades adquiridas en aula el momento de realizar la simulación de guaje, logrando ser un perfecto guía de sitio.

### **III. DESTINATARIOS.**

El curso está dirigido a discentes/capitados en los componentes teóricos deseados de ser guías de sitio determinados.

### **IV. CONTENIDOS PROGRAMATICOS.**

Práctica in situ, visitando los diferentes atractivos turísticos que fueron identificados en módulos anteriores.

### **V. METODOLOGIA.**

La metodología será la expositiva y demostrativa.

### **5.1. METODO DOCENTE.**

Demostrativo, explicativo.

### **5.2. METODO DISCENTE**

Reproductivo aplicativo y explicativo.

## **VI. DURACION.**

40 horas pedagógicas de 60 minutos cada una.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

### **CONCLUSIONES.**

- El turismo en Bolivia y Cochabamba como actividad generadora de ingresos económicos, requiere la creación de un Centro Móvil de Capacitación Turística para mejorar la oferta turística rural, la cual adolece de calidad en la prestación de servicios turísticos.
- Al identificar las necesidades de capacitación turística en la población de Tarata, ésta se constituye en área piloto / experimental, siendo posible la réplica en cualquier población del país que cuente con atractivos turísticos y la voluntad de las autoridades prefecturales de turismo y los municipios.
- La fundamentación educativa y pedagógica que se plantea en el trabajo de investigación es la que se adecua plenamente a los componentes de la capacitación turística, haciendo un marcado énfasis en la plantación y proyectos educativos.
- La creación del Centro de Capacitación Turística Móvil (CECATUR), es la parte culminante del presente trabajo, involucran en su concepción aspectos institucionales, organizacionales y curriculares, lo cual posibilita la ejecución y puesta en marcha del Centro en cualquier momento.
- La capacitación turística que reciban los pobladores rurales, mejorara los hábitos de conducta, alimenticios, relacionamiento y muchos otros, beneficiando la convivencia diaria de las comunidades beneficiadas con el Centro de Capacitación Turística Móvil.

## **RECOMENDACIONES.**

- Que el Viceministerio de Turismo considere la presente propuesta como política de capacitación turística nacional, logrando la operabilidad entre las Unidades Departamentales de Turismo, Municipios, Universidades y Organismo no Gubernamentales.
- Que el sector turismo rural debe ser capacitado en forma urgente para lograr elevar la calidad en los servicios ofertados y mejorar el producto turístico.
- La elaboración del diseño de una unidad móvil (bus), cual sea acondicionado para la realización de las prácticas para los cursos de capacitación, permitirá la ejecución de la propuesta.

## BIBLIOGRAFIA

- Acerenza Miguel. Economía del Turismo. Ed. Trillas. México. 1990.
- Alminda Orlando. Nuevo enfoque pedagógico. Ed. J.C. Perú. 2000
- Aucacci Marcelino. *Diseño Curricular*. Texto de estudios. Universidad Javeriana. Colombia. 1999.
- Ander Egg Ezequiel. Diccionario de Pedagogía. Ed. Magisterio. Argentina, 1997
- Baldion Luis. Sociología del Turismo. Documento ICFES-CNT.
- Barriga Díaz Frida. Metodología del diseño curricular para la enseñanza superior. Ed. Trillas. Mexico. 1990.
- Bermudez Rogelio. Un enfoque personológico en la metodología de enseñanza y del aprendizaje. IIHCE-UMSS. Cochabamba. 1996
- Betancourt Julián y otros, Sistematización de estudios sobre estrategias, métodos y programas para pensar y crear. Academia de Ciencias, Cuba, 1993.
- Boullon Roberto. Espacio Turístico. Ed. Trillas. Mexico. 1993.
- Burkart. A.J. The Management of tourism. Heinemann. London. 1978.
- Cortéz de Muñoz Inés. Interpretación de programas y práctica docente. Ed. Tupac Katari. Bolivia.1976
- Convención sobre Facilidades Aduaneras para el Turismo. Brúcelas. 1980.
- COTAL. Xº Congreso Latinoamericano de Organismo Oficiales de Turismo. 1980. Panamá.
- Chopitea Chávez Iván. Política del Turismo. Texto de Estudios Univalle. Cochabamba. 1995.
- Chopitea Chávez Iván. Planificación Turística. Texto de Estudios Univalle. Cochabamba. 1995.
- D'Orbigni. Alcides Viajes para la América Meridional. Ed. Génova. Madrid. 1978.
- De la Torre Francisco. Introducción al Turismo. Ed. CECSA. México. 1989.
- Enciclopedia Universal Nauta. España. 1977.
- Fernández Fuster Luis. Teoría Económica del Turismo. Ed. Alianza. España. 1987.
- Flores Flores Marco A. Alimentos y Bebidas. Texto de Estudios. Univalle. Cochabamba. 1999.
- Freire Paulo. Educación y cambio. Ed. Búsquedas. Argentina.
- Fuster Fernando. Introducción a la Teoría del Turismo .Ed. Alianza. 1985. España.
- Guzmán Humberto. Entrevista personal. 1991. Cochabamba.
- Hernández Priscilla. Introducción a la filosofía educativa. Ed. Universitaria. Republica Dominicana. 2000.
- Hunziker y Kraph. Homo Ludes. Coleccion Libro de Bolsillo. Ed. Alianza Emece. España. 1984.
- Hunziker Walter. Problems actueles de la science touristique. Ed. Renue de tourisme. Berne. 1972.
- Instituto Mexicano de Investigaciones Turísticas. México. 1995.
- Instituto Nacional de Estadísticas. Censo de población 2001 (Provincia Esteban Arce) Centro de documentación. 20021992. Provincia Esteban Arce. Centro de Documentación.

- Instituto de Educación y Pedagogía. Programa de mejoramiento de la calidad de educación en el Municipio de Cali. Hacia un proyecto educativo de Ciudad. Colombia. 2003.
- Ley Federal de fomento al turismo de México. México. 1995.
- Liachettu Mirtha. Antropología General. Ed. Esparta. Buenos Aires. Argentina. 1985.
- Llarena Mc Gimm. Metodología del diseño curricular para educación superior. Edit. Trillas, México.
- Mancomunidad de Municipios. Diagnostico Piloto y Perfiles de Proyectos de Infraestructura básica para el desarrollo del area Rural del Valle Alto. Cochabamba. 2002.
- Meter Sange. Una visión sobre la interdisciplinariedad y su construcción en los currículos profesionales. Revista de ciencias sociales y humanidades. UASLP. México. 2002.
- Ministerio de Desarrollo Económico. Atlas estadístico de municipios. La Paz. 1999.
- Ministerio de Educación Cultura y Deportes. Nuevo compendio de la legislación sobre la Reforma Educativa y leyes conexas. Ed. Bolivia Dos mil S.R.L. 2001
- Municipio de Tarata. Plan de desarrollo Municipal 1997-2001. Cochabamba. 1997.
- Organización de las Naciones Unidas. Comité de Expertos en Estadística. EE.UU. 1970.
- Organización Internacional de Organismos Oficiales de Turismo. Roma. 1989.
- PNUMA-PAC, Taller Internacional sobre Capacitación Futura en Manejo de Áreas Protegidas, Programa Ambiental del Caribe. Anexos Módulo 1 - La capacitación y las habilidades comunicativas. Ayuda adicional para la enseñanza. México. 2003.
- Prieto José. Centro Integral de Formación Profesional, ciclos formativos, boletín informático. Colombia. 2004.
- Ramis Antonio. Director del programa de magíster en filosofía moral. Filosofía educativa. Texto de estudios. Universidad de Concepción, Chile. 1995.
- Sawin e.i. Técnicas básicas de evaluación. Ed. Magisterio. España. 1970.
- Secretaria de Turismo. Manual del puesto de contralor de costos de alimentos y bebidas. Ed. Limusa. México. 1991
- Sessa Alberto. Sociología i psicología dil turismo. Ed. Collana. Roma. 1986.
- Spegel Murria. Estadística. Ed. McGraw Hill. Mexico. 1998.
- Sorbelli Sandro. Geografía dil turismo. Ed. Siscatal. Roma. 1990.
- Suazo Álvarez Mauricio. Diseño de proyectos educativos. Dirección de programas especiales y asistencia técnica. Ed. Universidad de la Playa Ancha. Chile. 2002.
- Taba Hilda. La Elaboración del Currículo. Ed. Troquel. Argentina. 1991
- Tellez Rodolfo. Legislación Turística en Bolivia. Ed. Acuarela. Bolivia 1998.
- Trossi Angelo. Turismo el fenómeno social. Ed. Citt. Roma. 1990.
- Viceministerio de Turismo. Estadísticas de Turismo. La Paz. 2000.
- Viceministerio de Turismo. Estrategia para el desarrollo Turístico sostenible en Bolivia .(2001-2005). Documento de Trabajo. La Paz. 2001.
- Viceministerio de Turismo. Estrategias de Capacitación Turística. Documento de Trabajo. La Paz. 2000.