

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA TURISMO SOSTENIBLE**



**TRABAJO DIRIGIDO**

**Título:**

Analizar la afluencia turística en la localidad de Puerto Rico  
A través de la coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal  
De Puerto Rico-Pando.

**Postulante:** Univ. Glenda Helen Flores Soria

**Tutora:** Lic. Eliana Viruez Galarza

Cobija-Pando

**2018**

## *DEDICATORIA*

**A Dios todopoderoso**, por la vida, su amor incondicional por darme fortaleza y la constancia que me permite alcanzar esta meta y vencer las adversidades de la vida, por darme salud y obtener unos de mis anhelos más deseados, y bendiciones día a día.

**A mi esposo** un sentimiento que puede unir a dos seres distintos y crear uno solo en donde la Complicidad, confianza, la fe, la paciencia y comprensión son los motivos para salir adelante día a día.

**A mi hija** por su afecto y tu cariño y por no perder su confianza en mí, esos son los motivos de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor para mi familia. Aun a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando de esta vida. Te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida, fuiste mi motivación más grande para concluir mis estudios.

## ***AGRADECIMIENTOS.***

**A Dios**, porque me ha provisto de salud, voluntad y fuerza para perseverar en mi esfuerzo.

**A mi madre**, por su apoyo incondicional Y amor con el que me educaron, logrando Así que sea una gran profesional.

**A mis suegros** por su apoyo y aliento moral y su cariño que sienten por mí

**A mi tutora Lic. Eliana Viruez** por su paciencia y brindarnos su cariño.

**A los docentes** por ser guía en el aula y alimentarnos con el conocimiento día a día lo que sirvió para mi desarrollo integro como profesional.

**A la Universidad de Puerto Rico** que comencé mis estudios y a la casa superior de estudio Universidad Amazónica de Pando donde culminé mi formación profesional y brindando formación a los que quiere superación.

**Al Gobierno** Autónomo Municipal de Puerto Rico, Por brindarme su apoyo

# ÍNDICE

## CAPITULO 1

### INTRODUCCIÓN

<b>1. ANTECEDENTES</b>	<b>1</b>
a. Nombre de la institución.	1
b. Principal ejecutivo de la institución.	1
c. Dirección de la institución (calle o avenida, casilla, teléfono, fax, correo electrónico).	1
d. Nombre del proyecto, programa o actividad (es) a la cual se integrará el estudiante.	1
e. Actividades que realiza la institución (campo de acción).	1
f. Importancia social de la institución.	3
g. Nombre del profesional a cargo del proyecto, programa o actividad (es) en que participa el estudiante universitario.	4
h. Tiempo estimado de duración del Trabajo Dirigido.	4
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE SE CONTRIBUIRÁ A RESOLVER</b>	<b>5</b>
2.1. Formulación del problema.	6
<b>3. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DIRIGIDO</b>	<b>7</b>
<b>4. OBJETIVOS</b>	<b>10</b>
4.1. Objetivo general	10
4.2. Objetivos específicos	10
<b>5. ALCANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>6. RESULTADOS PREVISTOS</b>	<b>13</b>

## CAPITULO 2

<b>7. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>16</b>
7.1. Turismo	16
7.2. Turista	16
7.3. Residente	17
7.4. Visitante	17
7.5. Excursionista	17
7.6. Turismo de Naturaleza	18
7.7. Turismo Sostenible	18
7.8. El Visitante o Turista	19
7.9. Turismo Convencional o de Masas	19

7.10.	Ecoturismo	19
7.11.	Turismo de Aventura	20
7.12.	Turismo Cultural	20
7.13.	Turismo Aventura	20
7.14.	Producto turístico	21
7.15.	La promoción turística	21
7.16.	Gestión	21
7.17.	Desarrollo Local	22
7.18.	Demanda Turística	22
7.19.	Afluencia	23
7.20.	Sensibilización Turística	23
7.21.	Gestión Turística Sostenible	23
7.22.	Gestión pública	24
<b>CAPITULO 3</b>		
<b>8.</b>	<b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.</b>	<b>26</b>
8.1.	Tipo de estudio	26
8.2.	Enfoques	26
8.2.1.	Enfoque cualitativa	26
8.2.2.	Enfoque Cuantitativa	26
8.3.	Método	27
8.4.	Población y Muestra	27
8.4.1.	Población	27
8.4.2.	Muestra	27
8.5.	Cálculo y tamaño de la población	28
8.6.	Técnicas e Instrumentos de Investigación.	28
8.6.1.	Encuesta	28
8.6.2.	Entrevista	28
8.6.3.	Observación	29
<b>CAPITULO 4</b>		
<b>9.</b>	<b>DIAGNÓSTICO O SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>30</b>
<b>10.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EJECUTADO</b>	<b>31</b>
<b>CAPITULO 5</b>		
<b>11.</b>	<b>PROPUESTA CENTRAL</b>	<b>35</b>

<b>12.</b>	<b>EVALUACIÓN Y RESULTADO</b>	<b>37</b>
12.1.	Evaluación de Resultados de las Encuestas	38
12.2.	Cuál es su sexo	38
12.3.	Cuál es la nacionalidad del turista	39
12.4.	Motivo de su viaje	39
12.5.	Calificar el servicio de hospedaje	40
12.6.	Cómo calificaría usted el servicio gastronómico	40
12.7.	Cree usted que los servidores turísticos necesitan capacitarse	41
12.8.	En su visita al Municipio de Puerto Rico se hospeda en:	41
12.9.	Usted al momento de elegir un establecimiento de hospedaje que toma en cuenta	42
12.10.	Tiempo de Estadía	42
12.11.	Promedio de gastos día	43
12.12.	Cree que los establecimientos turísticos aportan al desarrollo del Municipio Puerto Rico	43
<b>13.</b>	<b>FORTALECIMIENTO DURANTE EL DESARROLLO DEL TRABAJO DIRIGIDO</b>	<b>44</b>
	<b>CAPITULO 6</b>	
<b>14.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>
14.1.	Conclusión	46
14.2.	Recomendación.	47
	<b>CAPITULO 7</b>	
<b>15.</b>	<b>PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN.</b>	<b>48</b>
<b>16.</b>	<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL TRABAJO DIRIGIDO</b>	<b>49</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>50</b>
	<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> ¿cuál es la edad del turista?	38
<b>Figura 2</b> ¿Cuál es su sexo?	38
<b>Figura 3</b> ¿Cual Es La Nacionalidad Del Turista?	39
<b>Figura 4</b> ¿Cual Es El Motivo De Su Viaje?	39
<b>Figura 5</b> ¿Cómo calificaría usted el servicio de hospedaje?	40
<b>Figura 6</b> ¿Cómo calificaría usted el servicio gastronómico?	40
<b>Figura 7</b> ¿Cree usted que los servidores turísticos necesitan capacitarse?	41
<b>Figura 8</b> En su visita al Municipio de Puerto Rico se hospeda en.....	41
<b>Figura 9</b> Usted al momento de elegir un establecimiento de hospedaje que toma en cuenta	42
<b>Figura 10</b> Cuantos días se queda en la localidad de puerto rico	42
<b>Figura 11</b> Cuanto usted gasta por dia en la localidad de puerto rico	43
<b>Figura 12</b> Cree que los establecimientos turisticos aportan al desarrollo del municipio	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población y muestra	28
<b>Tabla 2</b> Presupuestos	48
<b>Tabla 3</b> Cronograma	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Capacitación	53
<b>Anexo 2</b> Capacitación	53
<b>Anexo 3</b> Encuesta	54
<b>Anexo 4</b> Encuesta	54
<b>Anexo 5</b> Campeonato de pesca en el Municipio de Puerto Rico.	55
<b>Anexo 6</b> Campeonato de pesca en el Municipio de Puerto Rico.	55
<b>Anexo 7</b> Campeonato de pesca en el Municipio de Puerto Rico.	56
<b>Anexo 8</b> Mises campeonato de pesca	56
<b>Anexo 9</b> Mss. Elección de la miss camiseta mojada	57
<b>Anexo 10</b> elección de la miss playa	57
<b>Anexo 11</b> elección de la miss playa.	58
<b>Anexo 12</b> Playa Puerto Rico.	58

# **CAPITULO**

# **1**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo corresponde a un “ANÁLISIS DE LA AFLUENCIA TURÍSTICA EN LA LOCALIDAD DE PUERTO RICO” del Departamento de Pando y su impacto en el sector turístico, el turismo es importante para el desarrollo de los pueblos y es una fuente de ingreso económicos significativa, para los lugares donde se desarrolla esta actividad; en los países del primer mundo el turismo está en los principales lugares debido a que estos asignan un porcentaje significativo de recursos económicos a esta actividad, de esa manera llegar a las personas de diferentes lugares, para que sean visitados los atractivos naturales y culturales que poseen.

En Bolivia el turismo también es una actividad relevante debido a que es rico en atractivos naturales y culturales que hacen que sea un potencial turístico a nivel Nacional, las ventajas del desarrollo de la actividad en el País es que ayuda el progreso social y económico de los pueblos, en nuestro País es de suma importancia el turismo es uno de los factores que generan ingresos económicos, sin embargo se hace difícil ofrecer servicios turísticos integrales y de calidad, debido principalmente a la falta de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno, como construcción o mantenimientos de infraestructura vial y de servicios complementarios; la inestabilidad social, que incide directamente sobre la imagen que el turista tiene del País.

Pando es el Departamento más joven del Estado Plurinacional Nacional de Bolivia y es el corazón de la Amazonía, que debido a su accesibilidad y a la actividad económica que se desarrolla en ella, ha mantenido conservada su exuberante vegetación en este gran bosque húmedo.

El visitante será acogido y podrá disfrutar de la cordialidad de la gente Pandina e interactuar con las actividades económicas y turísticas que se desarrollan en ella, como la producción de goma, la recolección de la castaña y su exuberante naturaleza podrá introducirse, en una aventura única en la Amazonía Boliviana, por sus caminos o incursión en bote o barco a través de las aguas ya que existen lugares paradisíacos.

En el Departamento Pando se goza de buen clima, se puede practicar deportes extremos, (CAZA PESCA, CANOAJE Y OTROS), lo que podría favorecer para que exista una afluencia de turistas que ayudan al desarrollo de la región. Tiene una gran biodiversidad de fauna y flora, así como de atractivos turísticos de hermosos paisajes naturales, ríos y lagunas; lo convierten en un lugar ideal para los amantes de la naturaleza, donde puede realizar turismo científico e histórico. A pesar de que Pando es uno de los Departamentos menos poblados de Bolivia, esto no ha hecho que deje de ser un lugar bastante visitado, al contrario, su excelente ubicación geográfica y su notable desarrollo económico-turístico lo ha dotado de potenciales atractivos naturales que valen la pena visitar nuestro Departamento.

Puerto Rico está ubicado a orillas del río Manuripi en el centro del Departamento de Pando, fue la primera capital de Pando, desde el pueblo se puede disfrutar de la espectacular confluencia de los ríos Manuripi y Tahuamanu, uno de aguas negras y el otro de aguas café, que dan origen al Othón. Es un paraíso para los pescadores, justamente allí se realiza anualmente el Campeonato de Pesca Deportiva., el 50% de su territorio es parte de la Reserva Nacional de Vida Silvestre Manuripi, este lugar no cuenta con alcantarillado y carretera accesibles para que los turistas puedan llegar a diario. Puerto Rico corresponde a la segunda sección de la provincia de Manuripi, el cual se encuentra en la parte central de dicha provincia, y en el extremo noroeste del Departamento Pando. Este municipio consta con 49 comunidades, de ellas la vía de acceso es 43 por tierra y 16 por río.

## 1. ANTECEDENTES

### a. Nombre de la institución.

Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico

### b. Principal ejecutivo de la institución.

Lic. Julián Ávila Pérez, H. Alcalde Municipal.

### c. Dirección de la institución (calle o avenida, casilla, teléfono, fax, correo electrónico).

Entre las avenidas Alberto Sáenz Clinki y 18 de mayo, frente a la plaza principal, Puerto Rico- Pando-Bolivia.

### d. Nombre del proyecto, programa o actividad (es) a la cual se integrará el estudiante.

Análisis de afluencia turística en la localidad de Puerto Rico a través de la coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico-Pando.

### e. Actividades que realiza la institución (campo de acción).

El gobierno autónomo municipal de Puerto Rico, por ley tiene varias funciones específicas que se encuentran detalladas en la Carta Orgánica Municipal, aprobada por una ley Municipal específica, misma que se encuentra respaldada por la Ley N° 482, “Ley de Gobiernos Autónomos Municipales, 9 de enero de 2014”. La Constitución Política del Estado, establece en el Artículo 272 que la autonomía implica, entre otros aspectos, el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva por parte de los órganos.

#### **Gobierno Autónomo Municipal**

Artículo 4°.- (Constitución del Gobierno Autónomo Municipal).

El Gobierno Autónomo Municipal está constituido por:

Concejo Municipal, como Órgano Legislativo, Deliberativo y Fiscalizador.

### **Órgano Ejecutivo.**

La organización del Gobierno Autónomo Municipal, se fundamenta en la independencia, separación, coordinación y cooperación entre estos Órganos.

Las funciones del Concejo Municipal y del Órgano Ejecutivo, no pueden ser reunidas en un solo Órgano, no son delegables entre sí, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización.

Las Alcaldesas, Alcaldes, Concejales y Concejales, deberán desarrollar sus funciones inexcusablemente en la jurisdicción territorial del Municipio.

El Presupuesto Municipal se elaborará bajo los principios de coordinación y sostenibilidad, entre otros, y está conformado por el Presupuesto del Órgano Ejecutivo y el Presupuesto del Concejo Municipal.

El Presupuesto del Órgano Ejecutivo deberá incluir el Presupuesto de las Empresas y entidades de carácter desconcentrado y descentralizado.

El Concejo Municipal aprobará su presupuesto bajo los principios establecidos en el Parágrafo del presente Artículo, y lo remitirá al Órgano Ejecutivo Municipal para su consolidación.

El Concejo Municipal aprobará el Presupuesto Municipal.

Conforme lo establecido en el Parágrafo I del Artículo 340 de la Constitución Política del Estado, el Gobierno Autónomo Municipal contará con su propio Tesoro Municipal, el cual será administrado por el Órgano Ejecutivo Municipal. El Tesoro Municipal efectuará las asignaciones presupuestarias correspondientes a cada una de sus Empresas e Instituciones. Las Empresas e Instituciones Municipales serán clasificadas

institucionalmente de forma separada por el propio Gobierno Autónomo Municipal, en el marco de las directrices que emita el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Artículo 7°.- (Posesión de autoridades del Gobierno Autónomo Municipal). Las Concejalas y los Concejales, la Alcaldesa o el Alcalde, tomarán posesión de sus cargos en acto público y ante la máxima autoridad de la Jurisdicción Ordinaria que ejerza competencia en el Municipio por el que fueron elegidos, o ante la autoridad de la Jurisdicción Ordinaria más cercana al Municipio.

**f. Importancia social de la institución.**

Los Gobiernos Municipales no forman parte del gobierno ejecutivo, sino que son gobiernos autónomos, electos de forma directa por el pueblo con el mandato de impulsar el desarrollo de su territorio.

Estos tienen amplias potestades para el establecimiento de normas y proyectos locales propios, siempre y cuando estos no contravengan la legislación nacional. Dentro de las funciones de los gobiernos municipales se pueden citar:

Prestación de servicios públicos domiciliarios y de las necesidades básicas insatisfechas en salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable vivienda, recreación y deporte.

Ordenamiento y planificación del desarrollo económico, social y ambiental de su territorio y construir las obras que demanda el progreso municipal.

Control del manejo adecuado de los recursos naturales renovables y del medio ambiente.

Promoción de la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.

En el país ha definido los límites de la autonomía municipal de forma diferente, sin embargo, existen ámbitos comunes dentro de los cuales los gobiernos municipales ejecutan con independencia: En el ámbito político: mediante el establecimiento de

Políticas locales, planes, y mecanismos de regulación. En el ámbito económico: mediante la tributación municipal, costos, financiamiento, definición y ejecución del presupuesto.

En el ámbito administrativo: mediante la organización interna, aspectos técnicos, prestación de servicios públicos municipales, así como la contratación y remoción del personal. (P.D.D.I) plan de desarrollo integral.

**g. Nombre del profesional a cargo del proyecto, programa o actividad (es) en que participa el estudiante universitario.**

Juan Yener, Sánchez López responsable de la Unidad de Turismo del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico.

**h. Tiempo estimado de duración del Trabajo Dirigido.**

Se realiza el trabajo dirigido en un tiempo aproximado a los 5 (cinco) meses.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE SE CONTRIBUIRÁ A RESOLVER**

El turismo en el Municipio de Puerto Rico es un sector vital el flujo de visitantes que se tiene es de gran importancia para la actividad económica, sin embargo, esta zona no tiene la adecuada atención en el segmento turístico. Resaltando los tres eventos programados que existen en la localidad, CAMPEONATO DE PESCA EMBARCADA, FESTIVAL DE PLAYA Y FERIA DE LA CASTAÑA, es de significativa magnitud en estas fechas ya que genera un movimiento económico importante.

Actualmente no existen registros oficiales de los visitantes que ingresaron estos últimos años al municipio, también no cuenta con documento de datos de los atractivos que son de gran importancia para la oferta de los productos turísticos de tal manera, se tiene que capacitar en atención al cliente a los sectores que tienen contacto con los visitantes. (Guerrero , 2012).

Por lo antes expuesto, se cree pertinente apoyar al Municipio de Puerto Rico, a través del presente trabajo dirigido. Cuyo fin es analizar la afluencia turística, y formular documento basado en recopilación de datos en la llegada de visitantes para que a través de este documento se pueda saber cuántas personas ingresan a nuestra localidad y de donde nos visitan, de ese modo tener los datos de cuantos turistas llegan al año, el otro factor importantes es capacitar al sector hotelero, restaurantes y sindicatos, porque no decir a la población en general, donde los visitantes se sentirán acogido y satisfechos de la atención de los pobladores. Y de esa forma se promocionará los atractivos turísticos para que se pueda incrementar el flujo turístico en esta localidad; contribuyendo de esta manera, a generar alternativas de desarrollo para el Municipio de Puerto Rico, es fundamental diseñar una estrategia o plan de promoción como herramienta de difusión de los diversos atractivos turísticos. Pero, adicionalmente, prolongar el tiempo de permanencia de los turistas, ya sean por trabajo, deportes, artísticas, culturales, sociales o formativas.

Analizando la Unidad de Turismo del Municipio de Puerto Rico no cuenta con actividades específicas que lleguen a involucrar a la población con el proceso de desarrollo del turismo, mediante emprendimientos turísticos comunitarios u otras acciones, no se aplica consciencia turística, es poca la importancia que le dan a la categorización y valorización de la

conservación de su patrimonio, por lo que deriva en la explotación indiscriminada de este territorio, eliminando así tradiciones y lugares ricos en biodiversidad, que afectan a al Municipio, de esta manera el trabajo de investigación de afluencia de visitantes contribuirá al desarrollo social generando un crecimiento económico, social y ambiental para los diferentes sectores. (Hernandez, 1998)

### **2.1. Formulación del problema.**

El Municipio de Puerto Rico cuenta con muchos productos turísticos, abundante flora, fauna y recursos hídricos que otras regiones ya no los tienen, con la cooperación e interés de las autoridades y la población esta localidad será un punto importante para la afluencia turística.

Existe insuficiente promoción y de estrategias en las actividades turísticas en el Municipio de Puerto Rico, que no permiten incrementar el flujo turístico de dicha localidad y, como consecuencia son pocas las oportunidades para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de este Municipio.

***¿De qué manera favorecerá el Análisis de la Afluencia Turística en el Municipio de Puerto Rico?***

### 3. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO DIRIGIDO

Valorando que en el Municipio de Puerto Rico tiene un alto potencial, ya que en ella se encuentran muchos atractivos naturales y abundante flora, fauna y recursos hídricos, posee una gran variedades de especies de aves: el mutún, , tucán, loro, pato pava, picaflor, perdis, y otros.

Reptiles: lagarto, sicuri, lagartijas, ranas, víboras, peni, camaleón. Entre otras especies tenemos las plantas medicinales: como ser uña de gato, motacú, patujú, eje, majo, cusi, tipa entre otros, y sus pobladores tienen conocimientos sobre medicina tradicional. Abunda el palmito, que está siendo devastado.

Lo que más llama la atención son la unión de dos ríos Tahuamanu (rio de los ambaibo) con sus aguas café, Manurípi (rio de las serpientes) con sus aguas negras que conforman uno solo el Othón (rio de las petas) las cuales se llegan a juntar después de muchos kilómetros. (SCheren.J.&DirvenM., 2001)

La cultura tradicional de Puerto Rico es festejar el año amazónico, los desfiles cívicos conmemorando las fechas más importantes, donde terminando los desfiles existen diferentes juegos tradicionales, palo ensebado, carrera de bicicleta, pato enterrado, danzas típicas como la danza del arroz que veneran a la luna para que pueda tener una producción buena, la gastronomía del Municipio de Puerto Rico es diversa como ser: sudado de surubí, guiso de carne del monte, guiso de gallina criolla, asaco, locro de gallina criolla y hunucuabi.

En el Municipio de Puerto Rico tiene dos fechas muy importantes el campeonato de pesca embarcada iniciando sus actividades el año 2004 y el festival de playa iniciando en el año 2008 hasta la actualidad. El campeonato de pesca consiste en capturar animales acuáticos “la pesca” es irónicamente el anzuelo que cada año atrapa a turistas nacionales y extranjeros. Hace 14 años se tomó la decisión de consolidarse como un destino turístico cotizado del oriente Boliviano y es su “carta de presentación al mundo” actualmente la pesca deportiva se realiza cada año en junio o julio depende de que el rio este al nivel adecuado para capturar los peses, la asociación de pescadores son los que determinan si el rio esta adecuadamente para la pesca , el personal de la unidad de Turismo se encarga de coordinar con el sindicato pesquero y verificar la temporada óptima para la pesca, el campeonato consiste en sacar el pescado más grande y se

los premia a los tres primeros lugares, el río tiene diversidad de peces. Los pez más destacado por su especie son: Paiche (*Arapaima gigas*) mide 3 metros y su peso 250 kg, Pacú (*Mileus pacu*) pesa 25kg, surubí (*Pseudoplatystoma*) 1,2 metros, pesa 50kilos, yatorana (*Bricon amazonicus*), sábalo (*Prochilodus*) mide 60cm, pesa 6 kilos, paleta (*Sorubimichthys planiceps*, mide 1,5 longitud, pesa 50 kilos, sardina (*Plichardes*) mide15cm, Piraña (*Serrasalmus nattereri*) mide 30cm, chanana (*Channa argus*) pesa 7kg, general (*Phractocephalus hemiolio*) pesa 200 kilos, cachorro (*Cynodon gibbus*) corvina (*Argyrosomus regius*) mide 2cm, pesa10 y 40 kg, yatorana (*Bricon amazonicus*), Pirapitinga (*Pipiractus, brachypomus*) 88cm, pesa 20kg, tucunare (*cichlaocellaris*), mide 45,75 cm y pesa 13a15kg, Dorado (*arassiusauratus*) 30kg, Tambaqui (*colossoma macropormun*) pesa 15, tujuno (*keiarius marmoratus*) pesa 50 kg, cada una de estas especies son premiada de acuerdo a su categoría por el Gobierno Autónomo Municipal, cabe resaltar que desde el inicio el campeonato de pesca el pez más grande se obtuvo el año 2013 con las siguientes dimensiones 1.97 m. con un peso de 79 kilogramos, paiche. ver anexo (6,7,8).

El festival de playa del municipio se realiza una vez al año a finales de septiembre o primeros días de octubre donde aprovechando las bellas playas con las que contamos en nuestra localidad se realiza diferentes actividades, se inaugura dicho evento junto con otras autoridades e invitados, cada año se trata de innovar los juegos recreativos que consiste en la realización de campeonato de voleibol de playa, futbol de playa donde compiten con diferentes instituciones y barrio de la localidad, carrera de motos y de acuerdo a su categoría x 100, 200 y 250; la elección de la miss camiseta mojada, y míster, consiste en que las señoritas vistan una polera blanca mojada y míster con traje de baño, los 3 primeros lugar son los que adquieren premio; competencia de canoas de la misma forma se premia a los tres primeros lugares. Ver anexo (10,11,12)

También se realizan feria de gastronómica de diferentes comidas típicas como ser; sudado de surubí, pescado asado, pescado frito, locro de gallina criolla y otros. Entre las bebidas típicas que se tiene; así, leche de majo, carambola, guayaba, chicha de yuca y de maíz; de la misma forma se realiza rifas de con diferentes premios, todo esto se lleva acabo con música al vivo este festival dura dos días sábado y domingo.

Estos conjuntos de recursos forman parte del patrimonio natural y cultural nacional, lo cual está siendo aprovechado en menor escala en beneficio de la población local, a través de la realización este trabajo de investigación nos permita atraer a mayor cantidad de visitantes, y con ello impulsar el desarrollo de la localidad, de esta manera hacer que Puerto Rico tenga mayor afluencia turística, y sea conocido tanto Departamental, Nacional e Internacional.

Los visitantes han dejado de ser simples observadores, o cazadores fotográficos, dando paso a la interacción con el entorno, con un fuerte deseo y curiosidad por entender el comportamiento social del lugar donde visitan para contrastarlo con el mundo.

El presente trabajo dirigido tuvo el objetivo de investigar de cuántos turistas ingresan al Municipio, que los motivó a visitar el lugar, de esta forma tener registros que será de gran utilidad a futuro, así dar oportunidades para mejorar las condiciones de vida y generar fuentes de trabajo al ámbito local.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo general**

Analizar la afluencia turística en la localidad de Puerto Rico a través de la coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico-Pando.

### **4.2. Objetivos específicos**

- Analizar la afluencia turística del Municipio de Puerto Rico.
- Capacitar al sector hotelero, gastronómico y sindicatos, en atención al cliente.
- Promover e impulsar la afluencia turística del Municipio de Puerto Rico.

## 5. ALCANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó en la localidad de Puerto Rico con el objeto de mejorar el sector turístico para tener mayor afluencia turística, mostrar la majestuosa, belleza que posee el municipio y darlo a conocer al nivel Nacional e Internacional.

Con esta investigación se llegara a diferentes sectores de esta localidad y así obtener un crecimiento económico, y social coordinando siempre con ayuda del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico, la Gobernación del Departamental Pando y otros sectores vinculados al turismo, así también se deja como constancia un documento de análisis de la afluencia de visitantes en la actividad turísticas que servirá en un futuro como referencia para implementar diseños de proyectos turísticos, aportando en el desarrollo del Municipio.

Es trabajo expone los resultados del análisis donde se describen las características de la localidad de Puerto Rico, así como de sus recursos turísticos; también se exponen los resultados de la entrevista efectuada a las autoridades y de la encuesta realizada a turistas eventuales que visitan la misma localidad, lugar reconocido por su extensa riqueza natural, repleta de historia y un sin fin de atractivos turístico no destruido, llegando hacer más visitado por turistas, Departamentales, Nacionales y Extranjeros quienes realizan el turismo de aventura (Pesca) y que poco a poco se ha ido desarrollando y convirtiéndose en un potencial para realizar distintas actividades de esparcimiento. Esta investigación tiene como propósito principal analizar la afluencia turística de la localidad, y su impacto que causara al Municipio de Puerto Rico.

Este trabajo pretende dar a conocer áreas que son rica en la diversidad de fauna y flora, que servirá para el desarrollo del Municipio, así obtendrán mejor calidad de vida generando empleo a las familias de la comunidad tanto directo como indirecto, integra a las comunidades locales a la actividad turística, permitiéndoles beneficiarse de su desarrollo, atrae inversiones en el destino ofertado, que genera una ingresos económicos, en beneficio de las comunidades locales, promueve y valora las manifestaciones artísticas y culturales locales, así como regionales entre ellas las danzas, la gastronomía, la música, impulsando la creación de nuevos negocios y de empresas turísticas como agencias de viajes, transporte, alojamiento y actividades recreativas, fomenta la mejora de la infraestructura de servicios para la práctica del turismo como las vías

de comunicación, alcantarillado, agua potable, aeropuertos, entre otros en definitiva mejora la calidad de vida de toda la población a través de la llegada de los visitantes

## 6. RESULTADOS PREVISTOS

Los resultados obtenidos mediante la investigación ayudarán a implementar estrategias para contrarrestar los impactos de la afluencia turística de la localidad, en la actualidad también contribuirán a fortalecer la economía generando trabajos directos e indirectos, el trabajo realizado es pertinente, de carácter práctico y conveniente debido a que el estudio es acerca de la afluencia de turistas por lo cual es significativo, ya que los turistas son el pilar fundamental para el desarrollo de los destinos turísticos. Además, la investigación permite hacer un análisis de la afluencia actual de turistas que visita el Municipio de Puerto Rico y el impacto que ha causado en los diferentes sectores, con datos reales y actualizados, el estudio tiene la importancia para el Municipio porque permitirá fortalecer la oferta en las actividades turísticas aumento de la capacidad de organización y productividad de los trabajadores, la implementación de este novedoso trabajo permitirá la obtención de los siguientes resultados:

Puesta en marcha el trabajo dirigido planteado a la institución y que se convierta en un propósito para el desarrollo económico y social en beneficios de los habitantes, la concientización, ~~protección~~ de la flora y fauna, que es un patrimonio natural y sostenible para el futuro de los moradores de Puerto Rico.

Aumento de la capacidad turística, responder a las necesidades y expectativas que buscan resultados sobre la capacitación de la atención al cliente que se realizó con los hoteles restaurantes, institución y población en general.

Valorizando la conciencia ecológica e iniciativa de preservación del medio ambiente en los estudiantes y población en general mediante la reducción, reutilización y reciclaje de la basura, su aprovechamiento y minimización del impacto devastador en nuestro planeta y sus ecosistemas (agua, aire y suelos), como también de la preservación de las especies de flora y fauna, manteniendo un ambiente limpio y sano, para nosotros y las generaciones venideras, con mejor calidad de vida, pero con un planeta en el cual vivir, dar a conocer lo turístico, e histórico para poder revalorizar sus costumbres del municipio.

Establecer la recolección de información de los principales establecimientos de hospedaje, también se realizarán registros e inventario de los hoteles para contar con esta información de

cada uno de ellos, para dar una mayor seguridad a los visitantes y a los moradores. Los resultados de estos inventarios y muestras serán analizados por personas competentes de la unidad de turismo para contabilizar y llevar los registros cada año. Aumento de la capacidad de organización del personal de la unidad de turismo respecto a sus funciones específicas que les corresponde.

Promover el diálogo con las organizaciones y el gobierno a nivel municipal y nacional, a fin de dar seguimiento y validar los esfuerzos de formalización y promoción de los recursos turísticos.

Por otra parte, se elaborarán ofertas y paquetes turísticos que sean de mayor atracción para los visitantes ofreciendo comodidad y seguridad al momento de elegir su destino.

# **CAPITULO**

## **2**

## **7. MARCO CONCEPTUAL**

### **7.1. Turismo**

La palabra turismo, etimológicamente considerada se deriva de la palabra latina "tornus" que quiere decir vuelta o movimiento la cual adoptaron los ingleses, franceses y españoles con ese sentido, aplicándola al "turismo". "Turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos. Organización Mundial del Turismo (OMT), define al turismo como las actividades de los visitantes que viajan a un destino y permanecen en lugares diferentes a su residencia habitual por un periodo continuo superior a una noche e inferior a un año, para descanso, vacaciones, negocios, peregrinaciones, etc., sin desarrollar una actividad remunerada. (Barrera, 1997)

En Bolivia el turismo ha sido definido como una actividad propia de la sociedad moderna que ha surgido de la necesidad de las personas por conocer sitios nuevos y diferentes al habitual... En definitiva, el turismo podría definirse como el movimiento temporal de personas hacia destinos fuera de su lugar habitual de residencia, las actividades que realizan durante su viaje los servicios que reciben en base a un precio y los equipamientos creados para dar respuesta a sus necesidadesl. (Hernandez, 1998)

### **7.2. Turista**

El turista puede desplazarse de un sitio a otro por diferentes motivos. Los principales son ocio, trabajo, salud o educación. Así mismo cuando la motivación es el ocio, los intereses del turista pueden ser muy diversos. La intención puede ser conocer otra cultura, practicar un idioma, visitar unos sitios específicos, asistir a un evento, participar de una reunión social, practicar un deporte, entre otros. (Guerrero , 2012)

El turista es una persona que suele presentar, cuando viaja de manera ociosa, actitudes especiales. La curiosidad, el asombro, la adrenalina, el interés y el movimiento constante, son algunas de ellas. El turista puede ser considerado un viajero. Sin embargo el concepto viajero es mayormente utilizado para referirse a personas que viajan por un tiempo más prolongado, sin

utilizar hospedajes o medios de transporte demasiado costosos y de manera, casi siempre, individual. (Hernandez, 1998).

### **7.3. Residente**

Vivir o habitar en un lugar determinado de forma permanente o durante un período considerable de tiempo. El lugar en el que un hombre tiene su hogar, o donde habita permanentemente o por un período prolongado de tiempo. La diferencia entre una casa y un domicilio puede no ser de fácil definición, pero todos podemos ver, al menos, esta distinción: una persona domiciliada en un Estado puede, por razones temporales, como la salud, residir durante un año o más en algún otro lugar que considere más favorable. Al hacerlo, no pierde su domicilio en el primer Estado o, dicho de otra forma, no se convierte residente de la misma, salvo que se demuestre una intención, manifestada por algún acto, de abandonar su residencia en el primer Estado. Raíces de "Residencia" significa una morada fija y permanente o morada, en contraposición de una mera localización temporal de la existencia. (Fernández, 2010).

### **7.4. Visitante**

Para el "Turismo Internacional" es toda persona que viaja, por un período no superior a un año, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche pero no superior a un año, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que remunere en el país visitado para el "Turismo Interno" es toda persona que reside en un país y que viaja, por seis meses o menos, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual y cuyo motivo principal de la visita no es ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado. (Fernández, 2010).

### **7.5. Excursionista**

Para el "Turismo Internacional" es todo visitante que viaja a una país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual, por un período inferior a las 24 horas sin incluir pernoctación en el país visitado, y cuyo motivo principal de visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado. (Teran D. , 2007)

## **7.6. Turismo de Naturaleza**

El Turismo de Naturaleza es el tipo de turismo donde los productos ofrecidos están orientados a un tipo de turistas especializados que buscan actividades en contacto con el medio ambiente, particularmente con áreas naturales que les ofrezcan vivencias diferenciadas y servicios personalizados. Parte fundamental de la actividad de turismo alternativo es una actitud y un compromiso para conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales.

El Turismo de Naturaleza son “los viajes que tienen a fin de realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales. Dado a esta definición la Secretaría de Turismo ha dividido al Turismo de Naturaleza en tres grandes áreas, cada uno compuesto por diversas actividades: Ecoturismo, Turismo de Aventura y Turismo Rural. (Bullon, 2008).

## **7.7. Turismo Sostenible**

Existen distintas definiciones de Turismo Sostenible según la entidad que la proclama. Según la OMT, “el desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las necesidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de tal forma que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”. La más completa es la redactada por la Carta Europea de Turismo Sostenible en los espacios protegidos (1998): “toda forma de desarrollo, ordenamiento o actividad turística que respete y preserve a largo plazo los recursos naturales, culturales y sociales, y contribuye de manera positiva y equitativa al desarrollo económico y a la expansión de los individuos que viven, trabajan o visitan los espacios protegidos”. (Teran D. , 2007)

### **7.8. El Visitante o Turista**

Se define como aquella persona que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país o destino visitado. Dentro de este tipo de visitantes tenemos: no residentes, es decir, extranjeros, miembros de la tripulación de barcos o aviones extranjeros en reparación o que hacen escala en el país y que utilizan los medios de alojamiento del país (no residentes), nacionales residentes en el extranjero. La Ley Federal de Turismo 1992, define al turista “como aquella persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley General de Población”. (Gutierrez, 1996).

### **7.9. Turismo Convencional o de Masas**

En el periodo posterior a la Segunda Guerra Mundial, las mejores condiciones socioeconómicas de los trabajadores y la emergencia de las clases medias facilitaron el incremento de la demanda de servicios turísticos. La generación de los baby boom fue la precursora de los viajes masivos. Estos viajeros buscaban un descanso complementario durante sus vacaciones disfrutando pasivamente del mar, el sol y la arena. (Fernández, 2010).

### **7.10. Ecoturismo**

El ecoturismo se puede entender como la gestión racional de los recursos naturales, partiendo de espacios naturales protegidos, desde una perspectiva ambiental y como producto turístico. Se define como un "viaje medioambientalmente responsable, a áreas relativamente poco alteradas, para disfrutar y apreciar la naturaleza, así como cualquier manifestación cultural, a la vez que se promueve la conservación, tiene un bajo impacto ambiental y proporciona un beneficio socioeconómico a la población local". El ecoturismo debe ser sostenible ambientalmente, viable económicamente y aceptable socialmente. Es el único tipo de turismo que lleva implícitos los tres elementos indispensables del turismo sostenible.

El término surge de acuerdo a los estudiosos del ramo, entre los años 60's y 70's y empieza a cobrar fuerza a partir de los 80 hasta la fecha. La Sociedad de Ecoturismo (The Ecoturismo

Society), con asiento en North Bennington, Vermont, E.U.A., lo define como "el viaje responsable por parte del turista hacia áreas naturales, el cual promueve la conservación del ambiente y el mejoramiento del nivel de vida de las comunidades que se visitan". (Schaerer, 2001)

### **7.11. Turismo de Aventura**

El Turismo de Aventuras es una actividad turística recreacional en la que se utiliza el entorno o medio natural como recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración al practicar actividades deportivas de cierto riesgo. El turismo de aventura es otra de las modalidades del turismo alternativo, y sin duda alguna una de las formas que mayores expectativas genera a su alrededor, quizá por el término mismo que evoca, o bien por un cierto misticismo y tabúes que se han generado en su entorno. La problemática comienza desde su propio nombre, algunos lo llaman turismo deportivo, otros más turismo de aventuras, otros tantos turismo de adrenalina o bien turismo de reto, y si bien su denominación es lo de menos, los conceptos si llegan a ser determinantes. Estas denominaciones generan confusiones y preocupaciones entre el turista e inclusive entre los prestadores y comercializadores de estos servicios. (Barrera, 1997)

### **7.12. Turismo Cultural**

La riqueza histórica que se atesora en el seno de muchas familias criollas constituye, sino el único, uno de los principales sustentos de propuestas de turismo rural basadas en la cultura. Existen numerosos establecimientos agropecuarios que poseen un patrimonio histórico muy valioso que sólo puede ser conservado gracias a la explotación turística (Barrera, 1997)

### **7.13. Turismo Aventura**

Utiliza el entorno o medio natural como recurso para producir sensaciones de descubrimiento, por lo que requiere consecuentemente de espacios con poca carga turística y mejor aún, poco explorados. Las actividades que se realizan son muy diversas y dependen del entorno natural en el que se sitúe el predio. Así un río, por ejemplo, genera condiciones propicias para el rafting o

canotaje; la montaña para el andinismo, además de otras actividades que pueden realizarse en casi todos los ambientes, como cabalgatas y senderismo. (Daltabuit, 2012)

#### **7.14. Producto turístico**

Cualquier cosa que pueda ofrecerse a un mercado para atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o necesidad. Incluye a los objetos físicos, el servicio, los sitios, las organizaciones y las ideas. Así también el Viceministerio de Turismo (2007:13), define Producto Turístico como: la integración de diversos componentes controlados por diferentes organismos de la administración pública y por una variedad de operadores privados, ninguno de los cuales ejerce un control efectivo sobre el producto final. Cabe señalar que el producto turístico está compuesto por todos los atractivos, equipamientos y servicios, así como las infraestructuras de acceso y transporte que unen al destino con los mercados emisores (Bouillon, 1993).

#### **7.15. La promoción turística**

Por lo general "venta" y "promoción" se usan como sinónimos, aunque se prefiere el término promoción, y esta preferencia se basa en que muchas veces se cree que venta, solamente es la transferencia de título o el uso de personas vendedoras, pero no incluye la publicidad u otros métodos de estimular la demanda. En ese sentido, —la promoción incluye la publicidad, la venta personal, la promoción de ventas y otros medios de venta. No se debe confundir promoción con promoción de ventas. La promoción en sí es un trabajo de información, persuasión e influencia. Estas tres cosas están relacionadas en cuanto que 30 informar es persa y, al contrario si a una persona se la persuade, probablemente también se le informa. (Daltabuit, 2012)

#### **7.16. Gestión**

El latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Teran, 2007)

### **7.17. Desarrollo Local**

El concepto de desarrollo, como acertadamente lo sostienen Sunkel y Paz (1970) en un texto considerado como clásico en su tiempo, es un tópico de la posguerra y habría que agregar, es un tópico de las Naciones Unidas. Ya en la Carta del Atlántico firmada en 1941 por Churchill y Roosevelt se expresa que el único fundamento cierto de la paz reside en que todos los hombres libres del mundo puedan disfrutar de seguridad económica y social, y por lo tanto, se comprometen a buscar un orden mundial que permita alcanzar estos objetivos una vez finalizada la guerra. A mediados de los años noventa, el entonces Secretario General de las Naciones Unidas, Boutros Boutros-Gali publica en 1995 el informe titulado “An Agenda for Development” (Un programa de desarrollo), documento que incluye con el mismo título un capítulo correspondiente al Report of the Secretary General A/49/665 del 11 de Noviembre de ese año. (Teran, 2007).

### **7.18. Demanda Turística**

En el área del turismo es de mucha importancia la demanda que pueda existir de parte de los turistas, en relación a conocer otros países y sus atractivos turísticos. La demanda es la cantidad de un bien o servicio que los sujetos económicos están dispuestos a adquirir en un momento y a un precio determinado, razón por la cual para realizar la planificación de un determinado proceso se hace necesario inicialmente, en el caso del turismo la demanda está constituida por todos los individuos capaces y deseosos de participar de las actividades que brinda el turismo a través de los viajes, tanto en forma activa como en forma potencial. La forma activa se refiere a las personas que viajan y la forma potencial a las que desean viajar y todavía no lo han hecho. De todas maneras, los deseos y necesidades de realizar turismo por parte de los demandantes vienen dados por diversas motivaciones que dependen del comportamiento y situación de los mismos. El consumo del turismo por intermedio de los viajeros resulta básicamente de dos fuentes: la primera, referida a causas psico-sociales donde juegan principalmente factores de orden personal y subjetivo tales como el status, el "estrés" o tensión, el deseo de evasión, etc., y la segunda que viene dada por factores externos, es decir, causas destinadas a motivar y sensibilizar el comportamiento de los consumidores potenciales, entre las cuales podemos

mencionar a la promoción turística que es la encargada de ofrecer el producto a los mismos. (Mallorca, 2006)

### **7.19. Afluencia**

Por su parte, cuando a instancias del turismo o del comercio se habla de zona de afluencia turística se estará refiriendo a aquel municipio, ciudad o pueblo, que por varias circunstancias se rige como el centro que capta la atención de todos los turistas que ingresan al país al cual pertenece ese municipio, ciudad o pueblo en cuestión, es decir, todos querrán pasar por allí, aunque sea un día. Durante todo el año o bien durante una parte de él, tal como suele suceder con aquellas plazas como las playas que atraen afluencia especialmente en el verano, o en su defecto las montañas en el invierno mientras dura la temporada de ski, estas zonas consideradas de afluencia turística se presentaran especialmente preparadas para recibir a un muy numeroso público. Así es que los negocios ampliaran sus horarios de atención, se abrirán nuevos comercios que satisfagan las demandas de los visitantes y también se multiplicaran las oficinas de atención al turista para orientarlo en cuanto a excursiones o cualquier otra información que demanden. (Restrepo, 2009)

### **7.20. Sensibilización Turística**

Al hablar de sensibilidad o conciencia turística estamos haciendo referencia a la participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para hacer posible una adecuada calidad en la actividad turística, contribuir a su fortalecimiento y poder obtener de ella los beneficios que es capaz de generar, hábitos importantes para la sociedad proteger el medio ambiente dedicándole la atención necesaria para convertirla factor de creación de riqueza sustentable. (Bouillon, 1993)

### **7.21. Gestión Turística Sostenible**

Cualificación del desarrollo de los destinos/productos turísticos existentes y por crear, mediante la gestión territorial turística: organización, ordenamiento, planificación, administración y control, para garantizar la competitividad, la sostenibilidad y la equidad, en un proceso participativo ascendente de gestión turística en los territorios comunitarios los territorios

municipales y mancomunados, las regiones y las jurisdicciones departamentales, para conformar el sistema de gestión sostenible del turismo nacional. Estado protagonista y promotor del turismo sostenible de base comunitaria e intercultural. Gestiona los impactos territoriales del turismo en la sociedad, la economía, la cultura y el medio ambiente (normatividad y reglamentos específicos, gestión ambiental y cultural, control de capacidades de carga o acogida, incentivos, códigos de conducta de turistas, operadores y residentes, etc. (Gutierrez A. , 1998)

### **7.22. Gestión pública**

Construcción de una política nacional de desarrollo turístico mediante la articulación intersectorial, multidisciplinaria, integral y sistémica de los gestores públicos en todos sus niveles. Concurrencia de la inversión pública productiva, social, económica, cultural y medio ambiental, en los ámbitos territoriales de la base comunitaria, los niveles municipales, departamentales y el nacional. (Gutierrez A. , 1998)

# **CAPITULO**

## **3**

## **8. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.**

### **8.1. Tipo de estudio**

Según el autor Hernández Sampieri, los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés. (Sampieri, 1997)

### **8.2. Enfoques**

Tiene un objetivo y según este contextualizado, se puede tener una investigación con enfoque cuantitativo, cualitativo, y mixto. Es determinante esta categorización ya que a partir del enfoque se emplean las metodologías y la interpretación, a los estudios realizados. (Sampieri, 1997)

#### **8.2.1. Enfoque cualitativa**

Según Sampieri es el proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a la recolección de datos que establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación, sustrayendo sus experiencias de instrumento de medición predeterminado. Se realizó un estudio minuciosamente y revisión de documentos, y observación de llegada visitante que ingresan al municipio Puerto Rico. (Sampieri, 1997)

#### **8.2.2. Enfoque Cuantitativa**

Se aplicó ámbito estadístico lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado se determinar el número de personas que llegan con el fin de comprobar la formulación del problema planteado, obtener datos de cuántos visitantes entran en nuestra localidad. (Sampieri, 1997)

### **8.3. Método**

El presente trabajo es de tipo descriptivo, debido a que efectúa un diagnóstico sobre la situación actual de las expectativas de los turistas que visitan dicha localidad, con base al análisis de la afluencia turística para incrementar el flujo turístico hacia el Municipio Puerto Rico. (Sampieri, 1997)

### **8.4. Población y Muestra**

#### **8.4.1. Población**

La población, al conjunto de todos los elementos (personas, familias, grupos, objetos, organizaciones, etc.) que presentan características comunes que se definen a través de criterios establecidos para el estudio. (Sampieri, 1997)

La población está conformada por los turistas que visitan el Municipio de Puerto Rico.

#### **8.4.2. Muestra**

Para el diseño de la muestra del informe se consideraron los establecimientos hoteleros situados en el Municipio de Puerto Rico, así también la infraestructura gastronómica para tener un número exacto en el cual aplicar la respectiva encuesta a los administradores de las entidades, empleando el método probabilístico con un muestreo aleatorio simple.

El diseño de la muestra también se aplicó para los turistas Departamentales, Nacionales e Internacionales que visitan el lugar para saber con una exactitud la demanda actual que tiene el turista y que es lo que está buscando al momento de elegir a este sitio turístico. (Sampieri, 1997).

## 8.5. Cálculo y tamaño de la población

**Tabla 1**

*Población y muestra*

	DATOS	DATOS
<b>P =</b>	50%	0,50
<b>Q =</b>	50%	0,50
<b>N =</b>	30000	30000,00
<b>Z =</b>	95%	1,96
<b>e =</b>	5%	0,05

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * Q * P}$$

n=	3,84	0,5	0,5	30000,00	n=	28812,00	n=	28812
	0,00	29999,00	3,84	0,5		0,5		75,96

Muestra	n=	<b>379</b>
---------	----	------------

Fuente: elaboración propia.

En el presente trabajo de investigación se encuestó a 379 personas al 5% margen de error, donde el total de visitantes que ingresan al Municipio de Puerto Rico es 30.000 mil turistas que entran al año los cuales 15.000 personas pernoctan y realizan diferentes actividades en la localidad y las 15.000 personas están de paso a otros lugares.

## 8.6. Técnicas e Instrumentos de Investigación.

### 8.6.1. Encuesta

Este método investigativo se realizó para saber las causas de la poca afluencia de los turistas locales, nacionales y extranjeros que tiene el Municipio de Puerto Rico y cuáles son los principales motivos para visitarla. (Sampieri, 1997)

### 8.6.2. Entrevista

Se entrevistaron a los directores y personal de la unidad de turismo del Municipio, a los visitantes y población en general. Esta técnica es muy importante ya que nos permitirá generar

confianza con el entrevistado para poder profundizar en la visión sobre la investigación de la afluencia turística en el Municipio. (Sampieri, 1997)

### **8.6.3. Observación**

Este método de investigación de observación se utilizó para obtener una perspectiva mejor sobre el Municipio y ver la realidad del impacto de la afluencia turística que causa a los diferentes sectores de la población. (Sampieri, 1997).

# **CAPITULO**

## **4**

## 9. DIAGNÓSTICO O SITUACIÓN INICIAL DE LA INSTITUCIÓN

El responsable del área de turismo del Municipio de Puerto Rico es el Lic. Juan Yener Sánchez López, secretaria señora Betty Tibi. Las funciones que cumple la unidad de turismo es la organización de los eventos programados como ser: los desfiles cívicos, los aniversarios de los barrios y comunidades, campeonato de pesca, festival de playa, el año Amazónico y noche culturales coordinando con las organizaciones sociales.

La situación real de la unidad de turismo, no ejerce sus funciones específicas con relación a lo que verdaderamente son sus atribuciones que le compete dentro de la unidad de turismo.

La estructura y la ubicación la unidad de turismo no es favorable, se encuentra en deteriorado.

No cuenta con una planificación o un nuevo enfoque con relación al turismo sostenible.

No se realizan talleres de capacitación respecto a temas de conciencia turística, ventajas y desventaja que generas el turismo, atención al cliente a los diferentes prestadores de servicios turísticos.

No se cuenta con profesionales en el área de turismo para poder desarrollar el papel que le compete.

En la actualidad no se aplican las leyes y sanciones de protección a nuestro medio ambiente para proteger los recursos naturales.

Falta de coordinación del Municipio de Puerto Rico con la Gobernación Departamental de Pando, para buscar estrategias para implementar nuevos proyectos que puedan mejorar el turismo en Puerto Rico.

Falta financiamiento con organizaciones no Gubernamentales y de esta forma realizar implementaciones turísticas

Otro aspecto no menos importante es la falta de recursos económicos para la unidad de turismo.

Actualmente no cuenta ningún registro ni referencia de cuanto turista ingresan en el Municipio de Puerto Rico.

No se cuentan con ninguna documentación referente a recopilación de datos de recursos turísticos, para mejorar el turismo en el Municipio de Puerto Rico.

## 10. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EJECUTADO

Puerto Rico es una tierra bendecida por poseer inmensas y exuberante selvas Amazónicas donde tenemos la dicha de respirar aire puro y la bendición de contar con una variedad de vidas silvestres que ya no cuentan en otros países desarrollados, la afluencia turística actual causa impacto importante a todos los sectores del Municipio de Puerto Rico.

Esta investigación se basó en la afluencia de turistas que ingresan a la localidad de Puerto Rico, alrededor de 30.000 visitantes que llegan durante el año por lo cual es muy significativo, ya que los turistas son el pilar fundamental para el desarrollo de los diferentes destinos turísticos, la investigación permite hacer un análisis de la afluencia actual de turistas que tiene en la localidad y el impacto que ha causado en los sectores, con datos reales y actualizados, el estudio tiene una gran importancia para el Municipio ya que permitirá fortalecer la oferta turística, los resultados que se obtuvieron y ayudarán a implementar estrategias para contrarrestar la escases de ingresos económicos en los diferentes sectores dando mejor oportunidad a través del turismo a los habitantes.

Se pudo identificar la situación actual del sector turístico del Municipio de Puerto Rico, donde se habla sobre el análisis de las encuestas realizadas a los turistas Nacionales y Extranjeros, también se realizó a los administradores de los establecimientos hoteleros en el que se desarrolla los comentario de los datos obtenidos en cada uno de ellos, también se enfoca a las limitaciones que se dieron al momento de hacer las encuestas dando una explicación de los percances. Se demuestra que los establecimientos deben promocionarse masivamente y de esta forma captar a los turistas y que estos puedan ocupar los servicios que ofrecen.

El trabajo dirigido se ejecutó en el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico, con la supervisión del Lic. Juan Yener Sánchez, los horarios de práctica fueron de lunes a viernes de 8:00 a 12:a.m y de 3:00 a 6:30 p.m. Las funciones desempeñadas fueron cooperar a la unidad de turismo en sus funciones: Se organizó todos los datos existentes sobre los productos turísticos en distintas zonas de la localidad, para poder promover a futuro.

De estos puntos importantes de análisis se dará a conocer a las autoridades competentes para que se pueda llevar unos registros adecuados y necesarios para que el turismo crezca en nuestra

localidad y de esta forma mejorar la economía de este Municipio generando empleos directos e indirectos.

Se realizó un taller de capacitación atención al cliente, que fue de gran utilidad para los diferentes emprendimientos principalmente los que trabajan con hoteles, restaurantes, de esta forma brindar una buena atención al cliente y dar más de lo que se espera al visitante y pueda llevar una buena imagen de nuestro Municipio.

Taller de capacitación atención al cliente: Los 10 mandamientos del servicio al cliente

- El cliente por encima de todo, el cliente siempre tiene la razón aunque el este errado.
- No hay nada imposible cuando se quiere, brindar mejor atención al cliente.
- Cumple todas las promesas dándole toda la atención adecuada.
- Solo hay una forma de satisfacer al cliente darle más de lo que espera
- Para el cliente tu calidad es la diferencia de como sabes satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Fallar en un punto significa en todo, un error que se cometes por más pequeño que sea descontentara al cliente.
- Y empleado insatisfecho genera clientes, insatisfechos, si el empleado esta aburrido y es mal atendido el cliente jamás volverá a ese sitio
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente, si agrado al cliente la atención jamás olvidara y comunicara a otras persona lo bueno que fue el producto adquirido.
- Por muy bueno el servicio se puede mejorar, la renovación de un producto siempre es necesario
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.
- Siete pecados del servicio
- Antipatía: No le gusta el trabajo que está desempeñando, y eso lo llevara a una mala atención al cliente.
- Irrespeto: dar mal atención a su cliente.

- Superioridad: El empleado quiere tener la razón.
- Robotismo: Piensa que por dar una atención rápida y brusca lo está haciendo bien, pero en realidad no da seguridad y calidad a su atención.
- Evasión: Demora en su atención o ignora cada vez que pasa por el cliente.
- Inseguridad: No sabe nada del producto que ofrece.
- Incumplimiento: Del producto ofertando nada es real.

# **CAPITULO**

## **5**

## 11. PROPUESTA CENTRAL

- Lo primordial es establecer planes que desarrollen al turismo de la región; implementar acciones que permitan optimizar recursos, generar negocios sostenibles y lograr participación activa de los grupos de interés establecidos en la cadena turística como los prestadores de servicios. Las autoridades gubernamentales y la población tienen que ejercer el liderazgo de las actividades turísticas de la región como complemento a su visión de proyección social y económica; los grupos aliados también deben hacer presencia en aspectos como infraestructuras, impactos ambientales, comunicación, saneamiento y demás aspectos que permitan activar el patrimonio que se muestra en cada actividad turística a desarrollada.
- El objetivo principal es el lanzamiento de un nuevo destino, no importa que este ya sea un producto convencional para la región, de lo que se trata es de dar otro aire de zona turística reestructurada a través de la innovación promocional, formación técnica y profesional de las personas involucradas y la adaptación del proyecto turístico a las tendencias del mercado.
- Diagnóstico de mercadeo, oportunidad de turismo municipal, el concepto de producto turístico requiere de un análisis económico, ambiental y social, así como del diseño de un paquete que ofrezca al consumidor un precio diferencial, un atractivo único y servicios adicionales como transporte, alojamiento, excursiones y visitas a lugares de interés. El producto turístico se debe analizar como un complemento a las oportunidades de negocio que brinda la región, en especial en el fortalecimiento del sector hotelero y gastronómico, ya que los inversionistas buscan estas oportunidades a partir de un turismo regional.
- La revisión histórica de los potenciales turísticos, las características propias de la región y las necesidades de impulsar atractivos debe quedar documentada como retos que se deben enfrentar para desarrollo turístico de la región.
- Búsqueda de alianzas estratégicas, productivas, el turismo regional debe desarrollarse con una identidad propia; una vez realizada la valoración estratégica del producto turístico y la valoración del posicionamiento, se proponen los espacios de participación de los posibles

aliados estratégicos, no sin antes revisar los posibles compromisos que deben adquirir en el momento de ofertar un plan o una orientación turística. Se debe estructurar la articulación de los alcances y los servicios, así como la promoción y los precios que se derivan de la oferta turística; cada aliado debe ser un agente de inteligencia de mercados debe obtener información de los turistas sobre sus experiencias y nuevas expectativas sobre la oferta de servicios y atractivos turísticos. Aliados como empresas prestadoras de servicios, centro de salud, alojamiento, restaurantes, centros de eventos, marcas de patrocinadoras de espectáculos, entre otros, deben trabajar en modelos de mejoramiento en aspectos como gestión, organización, costos, precios y servicios, e involucrarse de forma directa en las decisiones de promoción y comercialización, estableciendo nuevas alternativas de actividades turísticas como fuentes de valor.

- La creación de bases de datos es el primer paso para desarrollar la articulación estratégica del desarrollo turístico de la región, ya que permite un diálogo directo con el turista y una actuación estratégica para implementar desarrollos de destinos turísticos atractivos.
- El diseño de señaléticas y uso de mapas facilitara a los viajeros identificar los sitios de interés, ofrecer una información visual y tomarse la tarea de crear o sugerir rutas turísticas que no solo promocionen un municipio, sino varias regiones.
- Dar a conocer a las autoridades correspondientes el flujo de visitantes que ingresan cada año a la localidad, y los ingresos económicos que genera el turismo y beneficia directa e indirectamente a todos los pobladores del Municipio de Puerto Rico.
- Promover el uso legal de los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la biodiversidad.
- Este trabajo dirigido es para poder beneficiar a nuestra localidad aportando con el registros de datos del flujo de turistas que llegan a la Municipio de Puerto Rico, y poder identificar estratégicas para fortalecer el turismo regional, gracias a la cooperación e información recibida en las entrevistas y comentarios recibidos por los grupos de interés.

## 12. EVALUACIÓN Y RESULTADO

Este estudio realizado fue en la localidad de Puerto Rico donde se pudo evidenciar que mediante el análisis de la afluencia turística a nuestro Municipio es muy alentador, llegan aproximadamente al año llegan 30.000 visitantes, a través de encuestas realizadas y datos aproximados del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico, considerando como un indicador que se realizó y ha arrojado como resultados aspectos positivos para el desarrollo turístico de la localidad, se busca generar una mejor calidad de vida en los habitantes del municipio al ofrecer empleo, competitividad, oportunidades de negocios con las fortalezas que posee Puerto Rico. La búsqueda de información en los estudios de campo otorga una atención especial al turismo que hoy se puede proyectar en los municipios, se debe estructurar, crear y fomentar el turismo de manera seria.

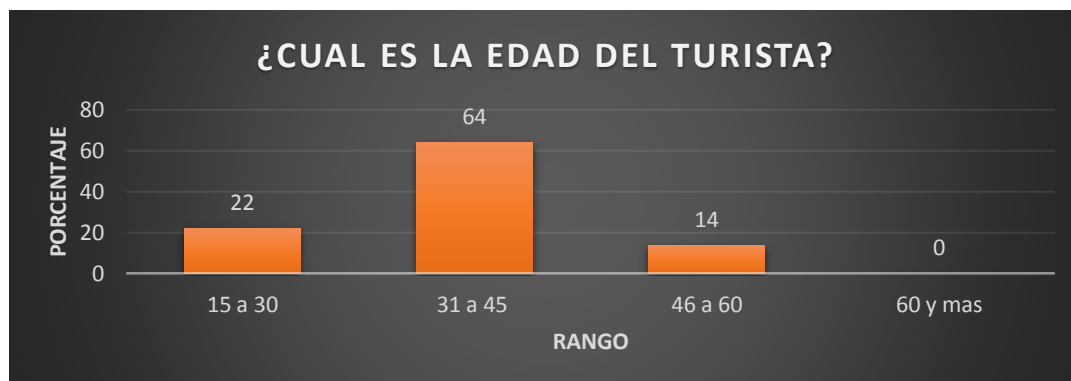
Se pudo establecer que el grado de satisfacción de los turistas se considera en un término medio/bajo, por cuanto a la mayoría de los encuestados el producto turístico les pareció atractivo y bueno, además manifestaron los deseos de que se renueve y aperture infraestructuras turísticas.

Se logró investigar que la repercusión del análisis del flujo de visitantes es positiva en relación a la generación de nuevos productos turísticos en el Municipio de Puerto Rico debido a que se pueden establecer mejores puntos de vista, gustos y preferencia.

Se pudo evidenciar que, mediante el análisis del flujo de visitantes con la llegada de 30.000 turistas, se puede tener una más amplia perspectiva de elaboración de productos turísticos basándose en el mayor porcentaje de preferencia de los turistas.

Este estudio se tomó de referencia considerando que está en relación con el análisis de la afluencia turística, como un indicador de que se ha realizado en otros lugares y ha dado como resultados aspectos positivos para el desarrollo turístico de una localidad generando nuevas plazas de trabajos a la población.

## 12.1. Evaluación de Resultados de las Encuestas

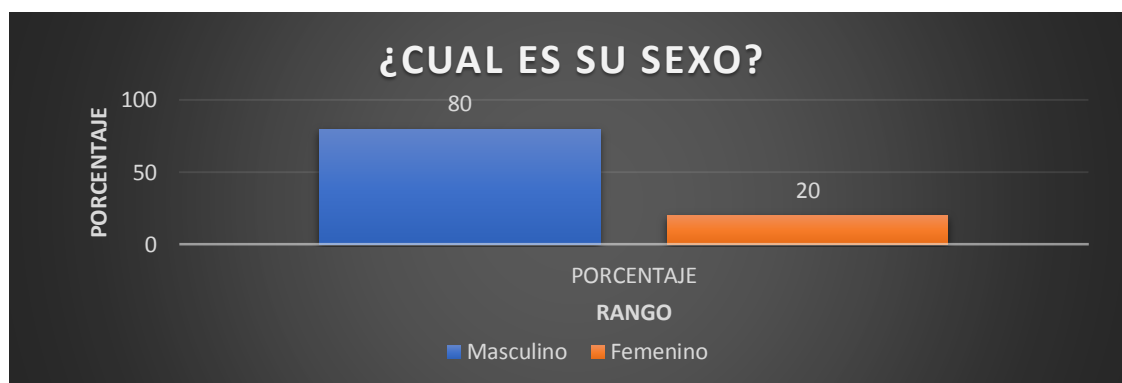


**Figura 1** ¿cuál es la edad del turista?

Fuente: elaboración propia

**Análisis :** En cuanto a la edad de los turistas que visitan EL Municipio de Puerto Rico - Pando, según la encuesta realizada del 100% de los visitantes el 64% está entre los 31 a 45 años de edad, el 22% está entre los 15 a 30 años de edad y el 14% es de 46 a 60 años de edad,

## 12.2. Cuál es su sexo

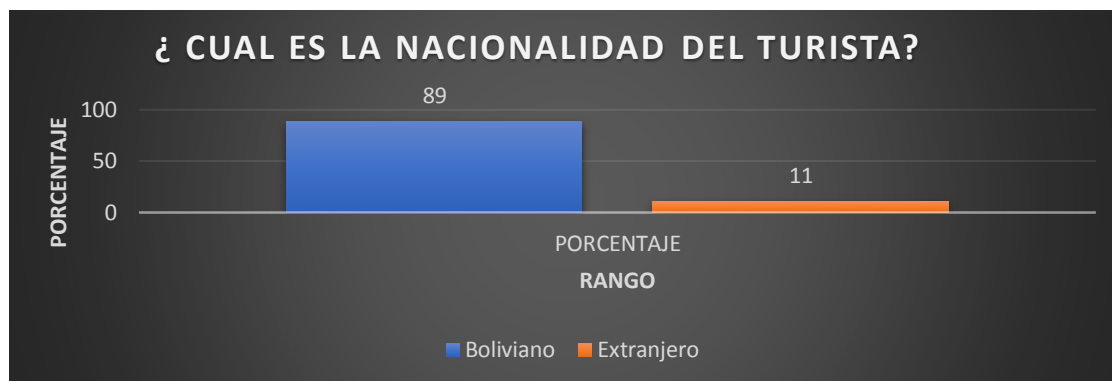


**Figura 2** ¿Cuál es su sexo?

Fuente: elaboración propia

**Análisis:** En cuanto al género de los turistas que visitan el Municipio de Puerto Rico, según la encuesta realizada del 100%, el 80% es de género Masculino y el 20% Femenino.

### 12.3.Cuál es la nacionalidad del turista

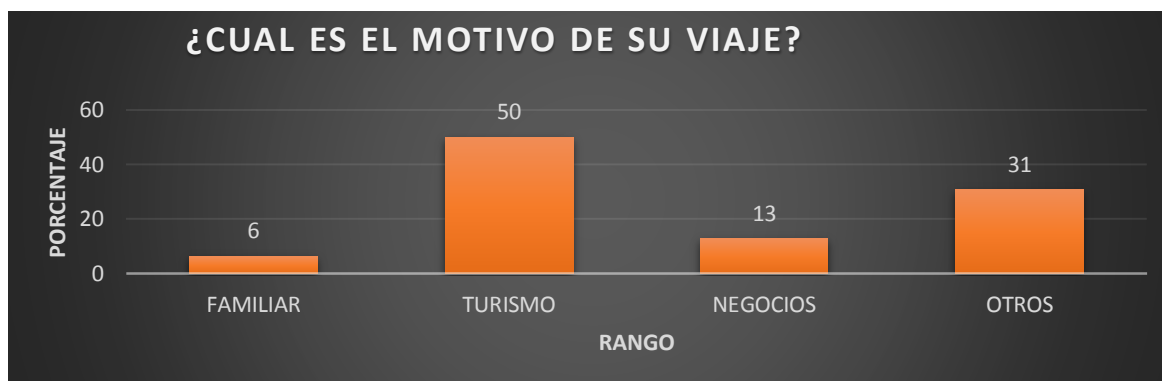


**Figura 3** ¿Cual Es La Nacionalidad Del Turista?

Fuente: elaboración propia

**Análisis:** En cuanto a la nacionalidad de los turistas que visitan el Municipio de Puerto Rico y según la encuesta realizada, se observa que el 89% es de nuestro País y el 11% es Extranjero.

### 12.4. Motivo de su viaje

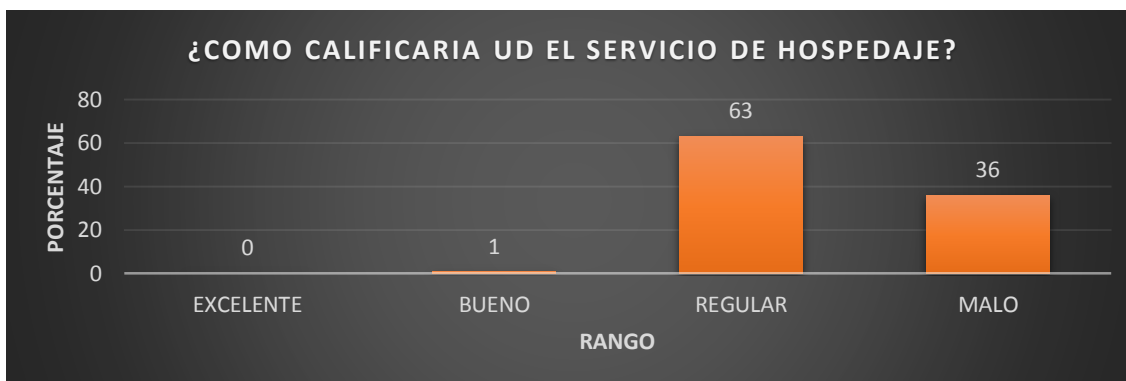


**Figura 4** ¿Cual Es El Motivo De Su Viaje?

Fuente: elaboración propia

**Análisis:** En cuanto al motivo de viaje de los turistas del Municipio de Puerto Rico, del 100%, el 50% es por motivo de turismo, el 31% es por motivos desconocidos, 13% es por negocios y el 6% es familiar.

## 12.5. Calificar el servicio de hospedaje

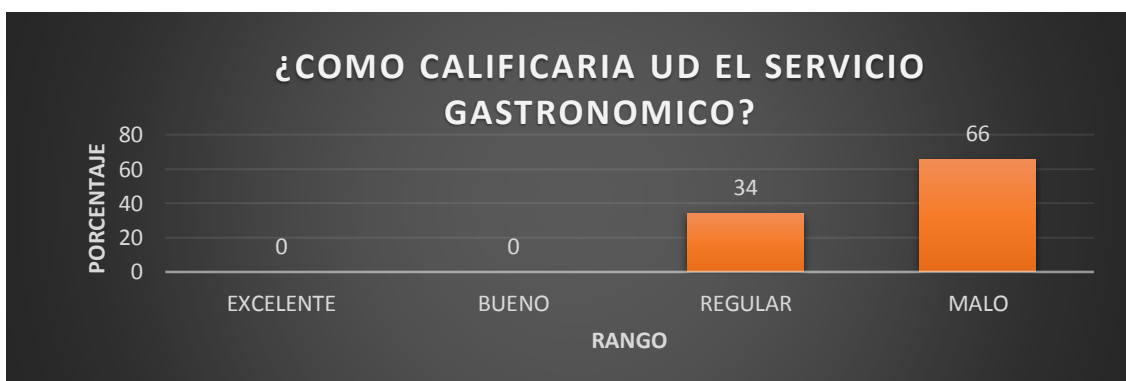


**Figura 5** ¿Cómo calificaría usted el servicio de hospedaje?

Fuente: elaboración propia

**Análisis:** Los hospedajes durante su visita al Municipio de Puerto Rico, según la encuesta realizada, se observa que el servicio de hospedaje al 100%, el 63% son Regular y 36% es Malo quedando un 1% de Bueno, información que debe ser seriamente analizada por las autoridades del Municipio.

## 12.6. Cómo calificaría usted el servicio gastronómico

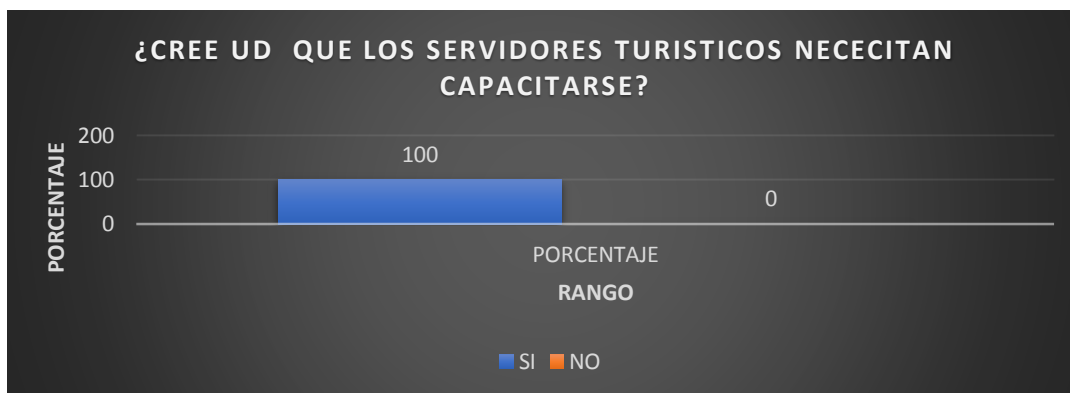


**Figura 6** ¿Cómo calificaría usted el servicio gastronómico?

Fuente: elaboración propia

**Análisis** El servicio gastronómico durante su visita al Municipio de Puerto Rico, según la encuesta realizada del 100%, el 66% es malo y el 34% es regular, porcentaje que nos dice que tenemos que mejorar en el servicio gastronómico

### 12.7. Cree usted que los servidores turísticos necesitan capacitarse



**Figura 7** ¿Cree usted que los servidores turísticos necesitan capacitarse?

Fuente: elaboración propia

**Análisis** En cuanto a los servidores de servicio turísticos del Municipio de Puerto Rico, según la encuesta realizada el 100% en su totalidad dice que si necesitan capacitase

### 12.8. En su visita al Municipio de Puerto Rico se hospeda en:



**Figura 8** En su visita al Municipio de Puerto Rico se hospeda en.....

Fuente: elaboración propia

**Análisis** En cuanto al grafico de encuestas realizada del 100% de los encuestados el 64% elije por hospedaje en hoteles, el 16% en casas familiares, el, 14% en departamento y el 6% en otros lugares.

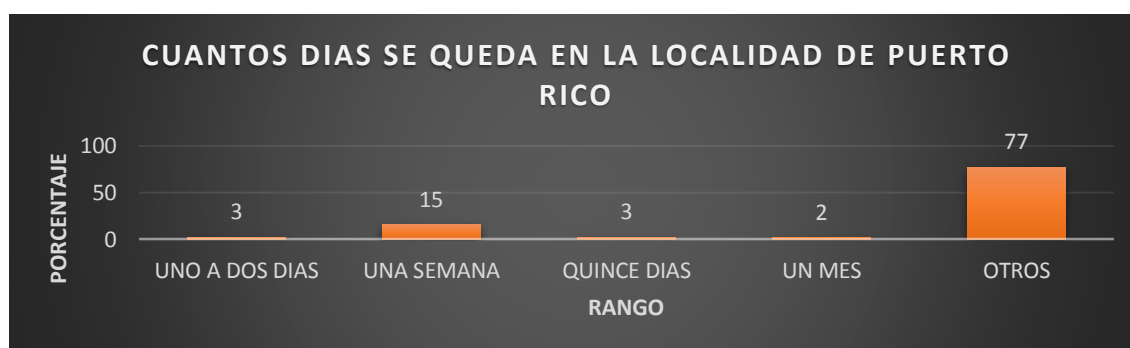
### 12.9. Usted al momento de elegir un establecimiento de hospedaje que toma en cuenta



**Figura 9** Usted al momento de elegir un establecimiento de hospedaje que toma en cuenta  
Fuente: elaboración propia.

**Análisis** En cuanto al criterio de selección de los turistas para elegir un establecimiento de hospedaje en el Municipio de Puerto Rico, la encuesta realizada determina que el 83% se basa en el precio y el 15% restante es por sus servicios.

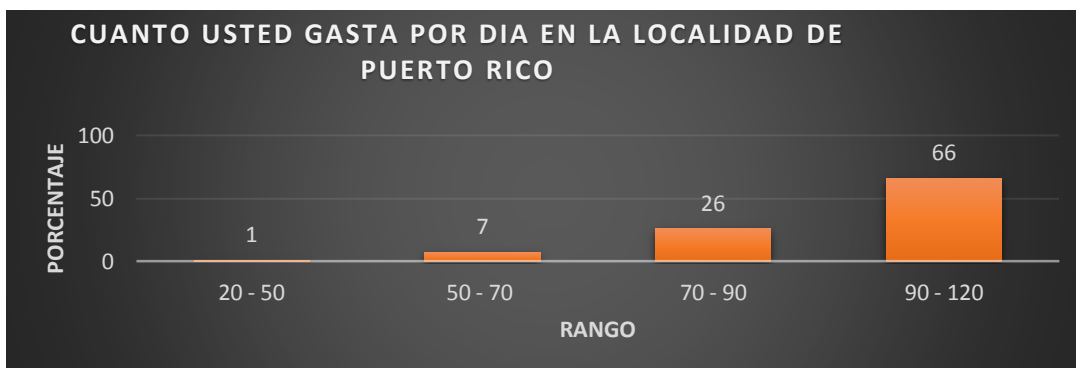
### 12.10. Tiempo de Estadía



**Figura 10** Cuantos días se queda en la localidad de puerto rico  
Fuente: elaboración propia

**Análisis** En cuanto al tiempo de estadía de los turistas del Municipio de Puerto Rico, según la encuesta realizada, se observa que el 77% no tiene un límite de días para quedarse en la localidad, el 15% solo esta una semana, el 3% está de uno a dos días, el 3% esta quince días, y el 2% un mes.

### 12.11. Promedio de gastos día

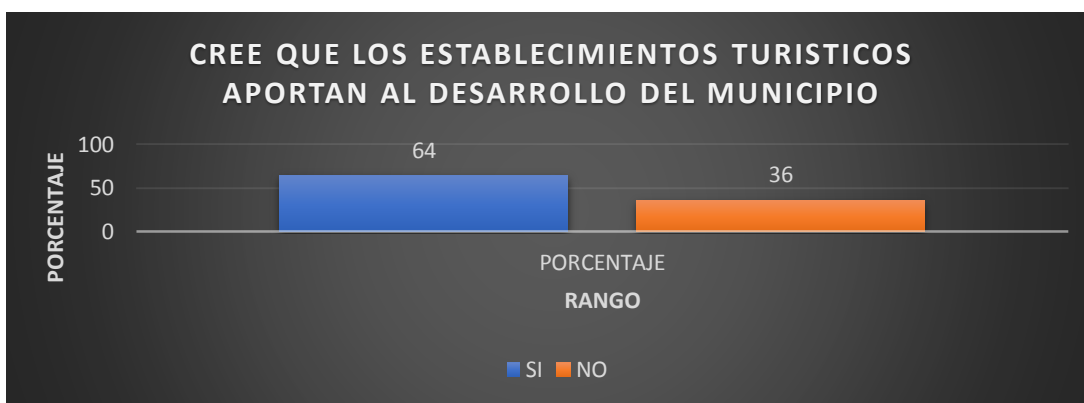


*Figura 11* Cuanto usted gasta por día en la localidad de puerto rico

Fuente: elaboración propia

**Análisis** En cuanto al promedio diario del 100% de las personas encuestadas el 66% gastan entre 90 a 120 bs diarios, el 26% está entre 70 a 90 Bs, el 7% esta entré lo 50ª 70 Bs, y el 1% es de 20ª 30 Bs diario.

### 12.12. Cree que los establecimientos turísticos aportan al desarrollo del Municipio Puerto Rico



*Figura 12* Cree que los establecimientos turísticos aportan al desarrollo del municipio

Fuente: elaboración propia

**Análisis** En cuanto los establecimientos en el Municipio de Puerto Rico aportan a su desarrollo según la encuesta realizada, el 64% dice que si aportan y el 36% dice que no.

### **13. FORTALECIMIENTO DURANTE EL DESARROLLO DEL TRABAJO**

#### **DIRIGIDO**

(Institucional, facilidades-equipamiento, espacio de trabajo, materiales, otros, relaciones humanas, organización y seguimiento del proceso del Trabajo Dirigido).

Para concretar el fortalecimiento del objetivo general y específico del Trabajo Dirigido, el tutor designado fue Lic. Juan Yener, Sánchez López funcionario del Municipio de Puerto Rico, encargado de la unidad de turismo sostenible, dándome mis respectivas funciones para poder efectuar el convenio específico de la Universidad Amazónica de Pando de esta forma cumplir y realizar mis funciones en el tiempo que cumpla mi Trabajo Dirigido. Colabore en distintas actividades Municipio de Puerto Rico cada una de ella con el apoyo del personal y herramientas necesarias que se debe de utilizar.

El Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Rico nos brindó el apoyo a través de la unidad de turismo para la elaboración del Trabajo Dirigido asignándome un escritorio, transporte para trasladándome a los lugares donde se realizó el trabajo de investigación, y facilitándome materiales de escritorios, papel de oficio, lapiceros, computadoras, impresoras y personal de apoyo para realizar mi trabajo de investigación y de algún modo aportar con los datos que se obtuvieron, buscar las autoridades-estratégicas para incentivar el turismo en el municipio.

# **CAPITULO**

**6**

## 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 14.1. Conclusión

A pesar que el Municipio de Puerto Rico cuenta con diversidad de recursos naturales, cultura y gastronómica los habitantes no están capacitados para sacarle provecho del turismo no hay incentivos y una estrategia de parte de las autoridades para innovar plan estratégico, mejorando la afluencia turística. Finalizando este trabajo dirigido de acuerdo con los resultados obtenidos, se dio a conocer a las autoridades que se realice una investigación más profunda y de esta forma realizar proyectos en beneficio de toda la población.

Las entrevistas a personas relevantes dentro del sector turístico, tienen la virtud de aportar una información muy valiosa, especialmente desde el punto de vista cualitativo, pues se trata de opiniones críticas, informadas y con un gran conocimiento del sector. Por ello, su opinión tiene todo el valor de una información documentada y experimentada, muy distinta a la información que se puede conseguir a través de encuestas a personas elegidas al azar. Siendo los dos tipos de información importantes, las entrevistas cuyas conclusiones presentamos ahora resultan ser cruciales a la hora de analizar el fenómeno del Turismo del Municipio de Puerto Rico.

- Con este documento impulsaremos a nuevas investigaciones en la unidad de turismo para lograr un mejor desarrollo en actividades turísticas.
- Fomentar la integración coordinada entre la Municipalidad para la capacitación de los pobladores en la elaboración de artesanía.
- Seleccionar y capacitar a personas que conocen de la actividad para que desarrollen sus capacidades y sirvan de base para el producto turístico.
- Elaborar y desarrollar talleres de capacitación y sensibilización.
- Determinar el segmento turístico apropiado, desarrollar medios de promoción y establecer los canales de distribución.
- Diseñar, elaborar y distribuir material informativo de los recursos de Puerto Rico y relación beneficiosa del turismo a nivel Departamental, Nacional e Internacional.
- Se propone realizar futuras investigaciones en base a lo obtenido mediante al estudio para así abarcar un porcentaje más alto de turistas.

## 14.2. Recomendación.

- Se recomienda al gobierno autónomo de Puerto Rico implementar un plan de desarrollo turístico sostenible para lograr captar el mayor flujo de visitantes y que permanezcan por más tiempo.
- A causa de la inseguridad fomentar campañas de sensibilización e implementar mayor seguridad en todo el destino turístico, y de tal forma cambiar la perspectiva de los visitantes.
- Promover de forma oportuna las herramientas de facilidades de traslado en el transporte, brindando seguridad a los turistas.
- Creación de una caseta turística para dar la información necesaria a los turistas como la venta de artesanía que tiene nuestro municipio.
- En lo que se refiere al diseño de políticas públicas, los gobiernos deberían facilitar el acceso a los servicios financieros como, por ejemplo, el crédito, el arrendamiento financiero, los fondos de capital riesgo u otros recursos similares, en particular para los empresarios y las microempresas del sector del turismo.
- Se propone mejorar o crear la recopilación de estadísticas del mercado de trabajo en lo relativo al turismo, despegadas por edad, sexo, ocupación y situación en el empleo, y zona (urbana o rural), inclusive para la planificación de las necesidades futuras en materia de competencias laborales.
- La elaboración de planificación y creación de monumentos históricos para poner en distintos puntos principales ya que no cuenta Puerto Rico.
- Revalorizar las tradiciones que ya se están perdiendo en nuestro municipio

# **CAPITULO**

**7**

## 15. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN.

**Tabla 2**

*Presupuestos*

ITEM	CANTIDAD	P.U	TOTAL
Hoja bon	5 resmas	25	125
trípticos	50	8	400
impresión	global	800	800
transporte	global	500	500
computadora	global	3000	3000
lapiceros	3	3	9
marcadores	2	10	20
cuaderno	1	20	20
total			4874

Fuente: Elaboración propia.

## 16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL TRABAJO DIRIGIDO

**Tabla 3**

*Cronograma*

Nº	Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Nobiembre			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta
1	Elavoracion de encuestas y investigacion del Trabajo Dirigido	■																			
2	Recoleccion y levantamiento de informacion de datos		■	■	■																
3	Tabulacion de datos					■															
4	Analisis de Datos recopilados						■														
5	Tabulacion de datos Analisados							■													
6	Capacitacion al septor Hotelero Gastronomico y Sindicato en atencion al cliente									■	■										
7	Analizar la afluencia Turistica en el Municipio de Puerto Rico										■	■	■	■							
8	Formular un documento basado en la recopilacion de datos turisticos para mejorar el Turismo en el municipio de Puerto Rico	■				■				■			■		■	■	■				
9	Presentacionn final del Trabajo Dirijido																				■

*Fuente: elaboración propia*

## Bibliografía

- Aneca. (2005). Libro Blanco. En *Tesis de Grado en Turismo*.
- anonimo. (3 de marzo de 2017). *El mundo.com.b>index.php>noticias*.
- B. J. (2008). *Turismo en la Naturaleza*. Panama: Naturaleza Adventure.
- Barrera, L. (1997). *Organizacion Mundial de Salud*. Lima: Organizacion OMS.
- Boullon, R. (1993). *Ecoturismo, Sistema Natural y Urbano*. (1ªedicion ed.). Lima: Ecologia Adventure.
- Cuma, J. (2009). *Carecterizacion Ambiental del Departamento de Pando*. La Paz: Carecterizacion Ambiental.
- Daltabuit, M. A. (2012). *sociedad locales en la peninsula de yucatan*. Yucatan : Turismo globalizacion.
- Fernández, H. (2010). *Residente*. Buenos aires: Residente Works.
- Guerrero , M. (2012). *Turismo Sostenible*. Lima: Turismo Adventure.
- Gutierrez. (1996). *Organizacion Mundial del Turismo*. Bogota: Senasur.
- Gutierrez, A. (1998). *Planificacion,turistica*. mexico.
- Hernandez, A. (1998). *planificacion turistica*. (trillas., Ed.) Lima, mexico: Adventure Bolivia.
- Iriarte, c. (1998). *El ecoturismo*. Mexico: Limusa.
- Mallorca, P. (2006). *Turismo Comunitario Sostenible*. Bogota: Competitivoycon hentidad cultural.
- P.D.D.I. (s.f.). *plan de desarrollo integral*.

- Restrepo, G. (2009). *El Concepto y Alcance de la Gestion Tecnologica Disponible*. Bogota: Tecnologia.
- Sampieri, H. (1997). *metodologia de la investigacion*. mexico: Mchill.
- Schaeren.J.yDirvenM. (2001). *el turismo rural en chile*.
- Schaerer, F. (2001). *El Turismo Rural en Chile*. Santiago de Chile : Experiencias de Agroturismo.
- Schaerer.j.&DirvenM. (s.f.). *el turismo rural en chile.Experiencias de agoturismo comunitario sostenible y con hentidad*.
- SCheren.J.&DirvenM. (2001). *El turimo rural en chile.Experiencia de agroturismo comunitario sostenible competitivo*.
- Teran. (2007). *gestion del turismo prehispanico del takevi*. La Paz: para el desarrollo turistico sostenible.
- Teran, D. (2007). *El turismo en Bolivia*. Lima: Works Turismo.
- Vera, J. M. (2009). *Turismo Patriminial*. Lima : Adventure Turismo.
- Zalles, O. (2004). *Programa de desarrollo economico para la reservacion*. Lima: Turismo Works.

# **ANEXOS**

# CAPACITACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CONCEJO MUNICIPAL DE PUERTO RICO.

## Anexo 1 Capacitación



*Fuente: elaboración propia*

## Anexo 2 Capacitación



Fuente elaboración propia

## REALIZANDO LAS ENCUESTAS

### Anexo 3 Encuesta



Fuente elaboración propia

### Anexo 4 Encuesta



Fuente: Elaboración: propia

**Anexo 5** Campeonato de pesca en el Municipio de Puerto Rico.



fuelle:elaboracion propia.

**Anexo 6** Campeonato de pesca en el Municipio de Puerto Rico.



fuelle:elaboracion propia

**Anexo 7** Campeonato de pesca en el Municipio de Puerto Rico.



*Fuente: Elaboración: propia*

**Anexo 8** Mises campeonato de pesca



*Fuente: elaboración propia.*

## FESTIVAL DE PLAYA

### Anexo 9 Mss. Elección de la miss camiseta mojada



Fuente: elaboración propia

### Anexo 10 elección de la miss playa



Fuente: elaboración propia

**Anexo 11 elección de la miss playa.**



Fuente elaboración propia

**Anexo 12 Playa Puerto Rico.**



Fuente elaboración propia