

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
UNIDAD ACADÉMICA LAS PIEDRAS
ÁREA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
PROGRAMA DE LICENCIATURA TURISMO SOSTENIBLE



DOCUMENTO FINAL DE TRABAJO DIRIGIDO

PARA OPTAR EL TÍTULO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN

TURISMO SOSTENIBLE

**“Mejoramiento del servicio y calidad de atención a los clientes en los
establecimientos de Hospedaje en el Municipio de Riberalta”**

Postulante

Univ. Daniela Aramayo Chipunavi

Docente Supervisor:

Lic. Jamile Zeitun O.

Docente Tutor

Ing. Franco Flores Hurtado

Las Piedras - Pando – Bolivia

ÍNDICE DE TABLAS

	PÁG.
Tabla # 1 - Flujo de extranjeros que visitan la ciudad de Riberalta	19
Tabla # 2 Procedencia de turista que visitan la ciudad de Riberalta a nivel nacional.	20
Tabla # 3 Composición porcentual de actividades o profesión que se dedican los turista.	22
Tabla # 4 Motivación de visita a la ciudad de Riberalta.	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PÁG.
Gráfico # 1 Flujo de extranjeros que visitan la ciudad de Riberalta.	20
Gráfico # 2 Procedencia de turista que visitan la ciudad de Riberalta nivel nacional.	21
Gráfico # 3 Composición porcentual de actividades o profesión que se dedican los turista.	22
Gráfico # 4 Motivación de visita a la ciudad de Riberalta.	24
Gráfico # 5 Resultado de encuesta realizada a los propietarios de los establecimientos de hospedaje sobre conocimientos de las leyes que rigen el sector.	42
GRAFICO # 6 Resultados obtenido de encuesta sobre los cambios realizado en los recintos de hospedaje de acuerdo a reglamento.	43
GRÁFICO # 7 Resultados obtenido sobre beneficios que genera la actividad turística.	45
GRÁFICO # 8 Resultados de encuesta al personal de los establecimientos sobre los beneficios que genera la actividad turística.	47
GRÁFICO # 9 Resultados al personal de los establecimientos de Hospedaje de cómo deben atender o actuar con los turistas.	48
GRÁFICO # 10 Resultados obtenido sobre la creación de la cámara hotelera.	49
GRÁFICO # 11 Resultados alcanzado sobre la importancia de contar con un plano guía.	11

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Información Turística del Municipio de Riberalta – Beni – Bolivia Julio 2011
Compilación: Vincent A. Vos, UDAAT - GMAR
- ❖ Ley 2074“Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia
(Año 2.000)
- ❖ Legislación Turística Peruana (Lima Perú 1.983)
- ❖ Libro de Metodología de la Investigación (Cesar Augusto Bernal año 2006)

- ❖ Manual de Buenas Prácticas en Hoteles y Apart Hoteles.
- ❖ Plan Nacional de turismo 2011 – 2016
- ❖ Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Municipal de Riberalta 2012 – 2013
elaborado por: Vincent Antoine Vos.

- ❖ Reglamento de Hospedaje Turístico (año 2001)
- ❖ Teoría del Turismo (Serie de Investigaciones Turísticas La Paz – Bolivia
1.970).

ÍNDICE

PÁG.		
1.1	CAPÍTULO I	
1.	INTRODUCCIÓN	2
✓	La hotelería en Bolivia	3
✓	La hotelería a nivel departamental	3
✓	La hotelería a nivel Local	3
1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.1.	La falta de personal capacitado en atención al cliente dentro de los establecimientos de hospedaje.	5
1.1.2.	La falta de información sobre la actividad turística y reglamentación que rige a sector hotelero.	5
1.1.3.	Organización y creación de una cámara hotelera.	6
1.1.4.	Falta de información de los establecimientos de hospedaje.	6
1.1.5.	Actualización y Diseño de un plano guía turístico de la ciudad de Riberalta	7
1.2.	ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	7
1.2.1.	OBJETIVO GENERAL	7
1.2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7

1.3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN	8
1.3.1. JUSTIFICACIÓN	8
❖ Justificación Personal	8
❖ Justificación Social	8
1.3.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	9
❖ Límites.	9
1.4. METODOLOGÍA UTILIZADA	9
1.4.1. MÉTODOS	9
1.4.1.1. Teóricos	9
1.4.1.2. Inductivo – Deductivo	10
1.4.1.3. Histórico – comparativo	10
1.4.2. TÉCNICA	11
1.4.2.1. Bibliográfica	11
1.4.2.2. Técnica de encuesta	11
1.4.2.3. Técnica de la investigación documental	12
1.4.2.4. Técnica de observación directa	12
1.2 CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Definición de turismo	14
2.2. Definición de Turista.	14
2.3. El turismo a nivel mundial.	14
2.4. Definición de establecimiento de Hospedaje Turístico.	15
2.5. Prestadores de Servicios Turísticos.	15
2.6. Afluencia de turistas a Bolivia	15

2.7. Servicio al cliente	16
2.8. Calidad	16
2.9. Hospedaje	17
2.10. Reglamentación	17
1.3 CAPÍTULO III	
3. DESARROLLO	19
3.1. Composición de flujo de llegada de visitantes del extranjero a la ciudad de Riberalta según país de origen	19
3.2. Composición porcentual de procedencias de turistas a nivel nacional.	20
3.3. Composición porcentual de actividades o profesión que se dedican los turistas.	21
3.4. Motivación de visita a la ciudad de Riberalta.	23
3.5. Reunión General de Coordinación e Información de Turismo	24
3.6. Recopilación De Información Legal de los Establecimiento de Hospedaje de la Ciudad de Riberalta.	26
3.7. Ficha de Información Técnica - Establecimientos de Hospedajes Turísticos.	26
3.8. Conformación de la Cámara Hotelera	27
3.9. Capacitación a los propietarios de establecimiento de hospedaje de la ciudad de Riberalta.	29
3.10. Capacitaciones al personal de los establecimientos de hospedaje.	30
3.11. Categorización, clasificación, y denominación de los establecimientos de hospedaje.	31
3.12. Rediseño de Mapa Guía de la ciudad de Riberalta.	39

3.13. EVALUACION Y RESULTADOS.	39
3.13.1. Evaluación.	39
3.14. Resultados.	41
3.14.1. Capacitación a los propietarios de los establecimientos de hospedaje.	41
3.14.2. Capacitación al personal de los establecimientos de hospedaje	45
3.14.3. Organización de la Cámara Hotelera.	48
3.14.4. Inventariación de los Establecimiento de Hospedaje para su Clasificación, Categorización, y denominación.	50
3.14.5. Rediseño del mapa guía de la ciudad de Riberalta	50
3.15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	51
3.15.1. Conclusión	51
3.15.2. Recomendación	52

A G R A D E C I M I E N T O

A DIOS

Por concederme la vida y la plenitud de mis facultades para poder optar por una carrera.....¡GRACIAS SEÑOR!

A LA UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO UNIDAD ACADÉMICA LAS PIEDRAS.

Por cobijarme en sus aulas y brindarme la oportunidad de seguir la carrera que ahora culmino.....¡GRACIAS!

A MIS DOCENTES

Por su dedicación y esmero que me brindaron a las personas que buscábamos el conocimiento y una profesión

AL “GOBIERNO MUNICIPAL AUTONOMO DE RIBERALTA”

A sus ejecutivos y personal administrativo por su amplia y valiosa colaboración que me permitió realizar mi trabajo

A MIS PADRES

Por ser las personas que siempre me alentaron y me dieron la fuerza suficiente para seguir adelante y luchar por ser alguien en la vida.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo cariño a mi familia por ser la fuente de mi inspiración y constancia para lograr con éxito la culminación de mis estudios y mi formación profesional.

RESUMEN

El presente trabajo consiste el mejoramiento del servicio y calidad de atención a los clientes en los establecimientos de Hospedaje en el Municipio de Riberalta, lo cual permitirá llenar las expectativas de los turistas y su pronto retorno a nuestra generando ingresos a los pobladores y trayendo consigo desarrollo.

Para su realización se ha seguido con los siguientes pasos que señala el manual de Buenas Practicas de hoteles y Apart Hoteles, el reglamento de Hospedaje Turístico, la Ley 2074 "Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia.

Mediante el llenado de ficha técnica proporcionada por la Unidad Departamental Turismo, y fichas de inventariación facilitada por el Viceministerio de Turismo se ha logrado obtener datos precisos sobre la clasificación, denominación, categorización y servicios que brinda cada establecimiento de Hospedaje si cumple con todo lo establecido por ley.

La conformación de una Cámara Hotelera ha permitido tener más conocimientos sobre los derechos y deberes que tienen como sector como la actividad turística en si y los beneficios que trae a la región donde se genera dicha actividad y de poder contar con infraestructura adecuada, como también de contar personal capacitado en cada uno de los recintos de hospedaje.

Por lo cual se ha podido lograr con todos los objetivos planteados en el presente trabajo, brindando información al recurso humano que trabaja en los diferentes

hoteles, alojamientos como a los mismos propietarios sobre leyes que rigen este sector y la importancia del turismo.

CAPITULO

I

1. INTRODUCCIÓN

El municipio Riberalta por ser un potencial turístico existe la afluencia de turista a la región y es necesario brindar servicio de calidad, en respuesta a ello es que surge la propuesta de mejorar el servicio de hospedaje en la cual existen muchas falencias, por falta de personal especializado en la prestación de este servicio, en la cual se quiere lograr capacitar al personal en general como también a los propietarios de hoteles, alojamiento, residencial, posadas, hostales, complejos turístico, flóteles y establecimientos de hospedajes complementarios, para que así tenga conocimientos sobre los lineamientos legales y técnicos sobre este servicios al mismos tiempo que los turista queden satisfecho con este servicio lo cual lograremos mayor ingresos de turista a nuestra región mejorando así la calidad de vida de los pobladores.

Ya que para una institución hotelera el correcto aprovechamiento y difusión de sus instalaciones y la atención al cliente es de vital importancia más que en otro tipo de empresa.

Sus instalaciones son el producto mismo, su servicio, su gente, su localización, y los beneficios que en comparación con otros hoteles proporciona a su huésped.

En el campo de la hotelería el objetivo de atención al cliente es ayudar a apoyar los esfuerzos de venta y operación de cada uno de los hoteles haciendo notar a los huéspedes los servicios e instalaciones con que cuenta el hotel cada uno si esto es posible creando así una imagen de atención de cordialidad y el servicio del personal.

En la actividad turística la hotelería es uno de los servicios primordiales para el turista el cual genera ingreso a región y es por ellos que todos los establecimientos.

✓ **La hotelería en Bolivia**

Los establecimientos de hospedaje en Bolivia brinda un servicio de calidad de acuerdo a su categoría, denominación y su clasificación podemos encontrar para diferentes tipos de clientes, de acuerdo a lo que ofrecen son apto para acoger a turistas extranjeros los cuales reúne sus expectativas en servicio de calidad para hacer que su estadía en nuestro país sea agradable y su pronto retorno.

✓ **La hotelería a nivel departamental**

El servicio de hospedaje en los diferentes departamentos de Bolivia es variado los cuales cuenta con una atención de calidad con personal especializado en el área e infraestructura de acuerdo a reglamentación.

✓ **La hotelería a nivel Local**

La hotelería en el municipio de Riberalta es muy variada ya cuenta con muchos establecimientos de hospedaje donde existe algunas deficiencia por la falta de infraestructura adecuada de acuerdo a lo establecido por el reglamento de hospedaje turístico para su clasificación, categorización, denominación, y personal especializado para brindar un servicio de calidad a los clientes.

También se pretende lograr crear una cámara hotelera para que vele por el bienestar de este sector, ya que tiene muchos beneficios estar asociado a una cámara participar de feria de turismo al nivel local, departamental y nacional, obtener crédito bancarios en entidades financieras estatales para mejoras de su establecimiento, estar insertados en los planes estratégico de desarrollo turístico municipal y en los POA.

Así crear una guía urbana en la cual se mostrara la ubicación de los servicios turísticos en la ciudad como establecimiento de hospedaje, agencias de viajes, restaurantes, entre otros. Y al mismo tiempo colocarlo en internet con los atractivos turísticos del municipio de Riberalta.

La actividad turística es importante porque genera empleos e ingresos, ha sido priorizadas en los planes departamentales y municipales. El sector turismo aporto al producto Interno Bruto (PIB) con 3,2 por ciento (Hoteles, restaurantes) en la gestión 2004 cuyo ingresos alcanzaron 187,7 millones de dólares debido a la recepción de aproximadamente 60 mil empleos directos e indirectos

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“MEJORAMIENTO DEL SERVICIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL MUNICIPIO DE RIBERALTA”.

Los instrumentos legales empleados en la propuesta son: Ley 2074 “Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia”.

Con el respectivo Reglamento de Hospedaje Turístico. Y el Manual de Buenas Prácticas (Hoteles y Apart Hotels).

1.1.1. La falta de personal capacitado en atención al cliente dentro de los establecimientos de hospedaje.

En Riberalta existen muchos establecimientos de hospedaje, los cuales no cuenta con personal capacitado para brindar un buen servicio en la parte de la recepción con cordialidad a los turistas, mostrar toda la hospitalidad que se le debe dar a los visitantes tener la facilidad de brindar información sobre atractivos turístico que se pueden visitar, dar la localización exacta donde se encuentra ubicados las terminales, aeropuertos, agencias de viajes, restaurantes turísticos, entidades financieras, entre otros. La falta de personas especializadas hace que se genere molestia a los visitantes ya que del trato que se lleve de un determinado lugar dependerá su próxima visita o retorno y al mismo tiempo que difunda su experiencia a familiares, amigos, colegas de trabajo, generando afluencia de turista a la región, ingreso a los hotel, alojamientos, residenciales, y otros prestadores de servicios como también a la población.

1.1.2. La falta de información sobre la actividad turística y reglamentación que rige a sector hotelero.

La falta de conocimiento sobre la actividad turística y del reglamento de Hospedaje que tienen las personas al momento de construir un establecimiento de hospedaje llámense hotel, alojamientos, residenciales, hace que no se tome en cuenta algunos detalles como el diseño de acuerdo a la clasificación, y

denominación a la cual desean pertenecer y cumplir con la condiciones que rige la ley, como así de categorización.

1.1.3. Organización y creación de una cámara hotelera.

En este sector también se encuentra el problema que existe poca organización comunicación entre los propietarios de los establecimiento de hospedaje y eso hace que no se puede contar con una cámara hotelera la cual vele los intereses de los mismo, realice y participe en eventos como feria locales, nacionales, e internacionales de turismo, como también de que tenga apoyo del Gobierno Autónomo Municipal Gobernación a través de la Dirección Departamental de Turismo y Área Normas y Servicios.

1.1.4. Falta de información de los establecimientos de hospedaje.

Levantar información de cada uno de los hoteles, alojamientos y residenciales, para que estos datos sirvan de ayuda para poder clasificar, categorizar, y denominar de acuerdo a normas como es el reglamento de Hospedaje Turístico ya que es función de la de la Unidades Departamentales de turismo y no así por los Gobiernos Municipales pero existe la necesidad de tener la Inventariacion de todos los establecimientos de hospedaje para facilite datos exactos sobre todos los parte legal como la parte técnica para la descripción más detallada acerca de cada unos de sus servicios con que cuenta como: sala de internet, aire acondicionado, frigo bar, salones de eventos mediante el relleno de todos estos datos en la

ficha de Inventariación proporcionada por el viceministerio de turismo se puede agilizar la clasificación, categorización, y denominación de todos estos recintos ya que en la actualidad se encuentra de forma genérica.

1.1.5. Actualización y Diseño de un plano guía turístico de la ciudad de Riberalta

Existe la necesidad de actualizar el plano guía ya que algunos lugares que han cerrados sus puertas al público, y se han abierto otros nuevos. También se hace necesario actualizar el plano guía para facilitar el desplazamiento de los turistas en el área urbana y al mismo tiempo conocer los atractivos turísticos de la ciudad.

1.2. ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

“Mejorar el servicio y calidad de atención a los clientes en los establecimientos de Hospedaje en el Municipio de Riberalta”.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Capacitar a los propietarios y personal de los establecimientos de hospedaje para poder brindar un servicio de calidad.
- ❖ Organizar la cámara Hotelera.
- ❖ Inventariar los establecimientos de hospedaje.

1.3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN

1.3.1. JUSTIFICACIÓN

La Municipio de Riberalta cuenta con una variedad de atractivos los cuales hace que el ingreso de turista aumente cada año y al mismo tiempo poder contar con un servicio de calidad en cuanto a los recintos de hospedaje, e infraestructura adecuada y personal especializado en atención a los clientes así cumplir con todas sus expectativas.

El cual reglamento de Hospedaje Turístico especifica cómo debe estar clasificados, categorizados, denominados de acuerdo a los servicios que cada unos de ellos donde se encuentra la falta de equipamiento e instalaciones para recibir su denominativo, por no tener conocimiento de sobre la actividad turísticas y las diferentes leyes que rigen este sector.

❖ **Justificación Personal**

Personalmente considero que debe realizar mejoras en cada uno de los establecimientos, contar con recursos humanos especializado en el área para brindar servicio de calidad.

❖ **Justificación Social**

La actividad turística es unos sectores que genera ingresos económicos a la región mejorando la calidad de vida de pobladores como desarrollo en servicios básico y otros, es por ellos nos hace ver los imprescindible de contar con personal, e infraestructura y equipamientos apto para un servicio de calidad.

1.3.2. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El alcance geográfico del presente trabajo se realizara en el municipio de Riberalta en la Provincia Vaca Diez, del Departamento del Beni.

❖ Límites.-

La presente trabajo se limita a:

- Inventariación de los sitios de hospedaje del municipio de Riberalta a través de relleno de las fichas.
- Clasificación de la información recogida a través de las fichas.
- Asignación a la categoría que pertenece cada establecimiento de hospedaje
- Capacitación del personal de los diferentes hoteles sobre la atención a los turistas (Crear conciencia turística).
- Capacitación a los propietarios de los sitios de hospedaje sobre el reglamento de hospedaje turístico.

1.4. METODOLOGÍA UTILIZADA

1.4.1. MÉTODOS

1.4.1.1. Teóricos

Este método nos ayudara a examinar y solucionar el problema de investigación a través de un conjunto de procedimientos, valiéndose de instrumentos o técnicas necesarias como se detallan a continuación:

1.4.1.2. Inductivo – Deductivo

A través de este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general ya sea viceversa.

Mediante el método ayudo a observar un turismo a nivel mundial, nacional, departamental, y local yendo de lo general a lo específico para poder solucionar nuestro problema dentro del municipio como se brinda un servicio de calidad y tener personal especializado e infraestructura adecuada a las exigencias de los clientes.

1.4.1.3. Histórico – comparativo

Es un procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales, que consiste en establecer la semejanza de dichos fenómenos.

Este todo ayudo a comparar históricamente como se ha ido desarrollando el turismo hasta nuestros días y de esta manera mejorar en brindar un servicio de calidad a los turistas que visitan nuestra región.

1.4.2. TÉCNICA

1.4.2.1. Bibliográfica

Entre la bibliografía que se utilizó en el presente trabajo se tiene:

- Plan Nacional de desarrollo.
- Plan Nacional de turismo.
- Plan de Desarrollo Municipal de Riberalta.
- Reglamento de Hospedaje Turístico.
- Ley 2074“Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia
- Manual de Buenas Prácticas en Hoteles y Apart Hoteles.

La fuente bibliográfica ha sido una de las técnicas más importantes en el desarrollo de la investigación ya que a través de ella se elaboró la diapositiva para la concientización y capacitación a los propietarios como el recurso humano de los distintos establecimientos de hospedaje.

1.4.2.2. Técnica de encuesta

Realizada a los turistas para poder tener conocimiento sobre la satisfacción de servicios adquiridos dentro de los recintos de hospedaje, y a los propietarios sobre si tienen conocimientos sobre las leyes que rigen la actividad turística y muy en específico sobre el reglamento de Hospedaje Turísticos que rige a este sector.

1.4.2.3. Técnica de la investigación documental

La aplicación de esta técnica permitirá obtener información suficiente que a su vez proporcionará los conocimientos necesarios para elaborar nuestros conceptos y teorías, que contribuirían al aporte del tema de investigación.

1.4.2.4. Técnica de observación directa.-

La cual se realizó a lo a cada uno de hoteles, alojamientos, residenciales, complejos turístico a la infraestructura, y mobiliarios que se tiene, a la atención que se le brinda a los turistas los cuales en algunos casos necesitan cambios, reparaciones, y remodelaciones.

CAPITULO

II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Definición de turismo

El turismo es el conjunto de relaciones y los fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su residencia habitual por un periodo de tiempo a 6 meses y superior e 24 horas, por motivos de placer, estudio, descanso, afán de curiosidad, deporte, religión, otros, sin motivaciones lucrativas generando ingresos al país, ciudad, o región visitada.

Por tal motivo la actividad turística a nivel mundial se ha transformado en uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del siglo XXI, enfrentando constantemente nuevos desafíos para llegar a posicionarse como uno de los factores claves que contribuyen al desarrollo de los países, ciudades y pueblos, generando ingresos a cada uno de ellos.¹

2.2. Definición de Turista.-

Es aquella persona que efectúa gastos substanciales en un lugar distinto del origen de su renta y cuyo desplazamiento es transitorio.²

2.3. El turismo a nivel mundial.-

La actividad turística a nivel mundial se ha transformado en uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del siglo XXI,

¹Legislación Turística Peruana Lima Perú 1983 (Pág. 3)

²Teoría del Turismo. Serie Investigaciones Turísticas La Paz – Bolivia 1970 (Pág. 5)

enfrentando constantemente nuevos desafíos para llegar a posicionarse como uno de los factores clave que contribuyen al desarrollo sostenible de los Estados, con el importante aditamento de constituirse en una actividad respetuosa del medio ambiente.³

2.4. Definición de establecimiento de Hospedaje Turístico.-

Son todos aquellos establecimientos que prestan un servicio para alojarse en forma temporal, y que funcionen en una edificación construida o acondicionada para tal fin, cuyas instalaciones reúnan las condiciones mínimas requeridas para el huésped. (Reglamento de Hospedaje Turístico).⁴

2.5. Prestadores de Servicios Turísticos.-

La oferta turística de Bolivia es amplia y variada, el visitante puede encontrar hospedaje, empresas de turismo, guías especializados, restaurantes y otros de diversas categorías y variada calidad. A nivel nacional se cuenta con 3.318 establecimientos de hospedaje, oferta conformada por hoteles, hostales, alojamientos, residenciales, etc.⁵

2.6. Afluencia de turistas a Bolivia

El flujo de viajeros extranjeros que ingresan a Bolivia presenta un incremento paulatino en los últimos años. El 2007 se vio un crecimiento del 9,9% respecto al 2006; un crecimiento similar se suscitó el 2010 con un incremento del 8,99% haciendo un total de

³Plan Nacional de Turismo 2011 – 2016 (Pág.8)

⁴Reglamento de Hospedaje Turístico (Pág. 3)

⁵Plan Nacional de Turismo 2011 – 2016 (Pág.17)

731.590 viajeros extranjeros que arribaron por distintos puestos fronterizos y aeropuertos internacionales del país.

El comportamiento registrado en los últimos años del flujo muestra una marcada estacionalidad, en los primeros meses del año y mediados del segundo semestre se observa las temporadas bajas en la actividad. Por otro lado se mantiene la tendencia de la temporada alta registrada tradicionalmente en julio y agosto aunque empieza a mostrarse la presencia de una nueva temporada durante los meses de noviembre y diciembre. Este fenómeno inicial de desestacionalización es debido al fuerte incremento de ingresos de viajeros vía terrestre por Desaguadero, Bermejo y Villazón, flujos procedentes de los países vecinos.⁶

2.7. Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo⁷.

2.8. Calidad

Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas⁸.

⁶PLAN NACIONAL DE TURISMO 2011 – 2016 (Pág.21)

⁷www.monografias.com/trabajos11/

⁸[http: Monografía. com](http://Monografía.com)

2.9. Hospedaje

El término hospedaje hace referencia al servicio que se presta en situaciones turísticas y que consiste en permitir que una persona o grupo de personas acceda a un albergue a cambio de una tarifa. Bajo el mismo término también se puede designar al lugar específico de albergue, ya sea este una casa, un edificio, una cabaña o un departamento⁹.

2.10. Reglamentación

Sometimiento de una actividad o proceso a determinadas normas, reglas o leyes¹⁰..

⁹[http: WWW.definicion abc.com](http://WWW.definicionabc.com)

¹⁰es.thefreedictionary.com/reglamentación.

CAPITULO

III

3. DESARROLLO

3.1. Composición de flujo de llegada de visitantes del extranjero a la ciudad de Riberalta según país de origen.-

En la tabla que se muestra a continuación se puede apreciar el flujo de turistas que llegan a la ciudad de Riberalta y sus diferentes nacionalidades, los extranjeros de mayor influencia pertenecen al vecino país de Brasil, evidentemente por la cercanía que se tiene con el mencionado país.

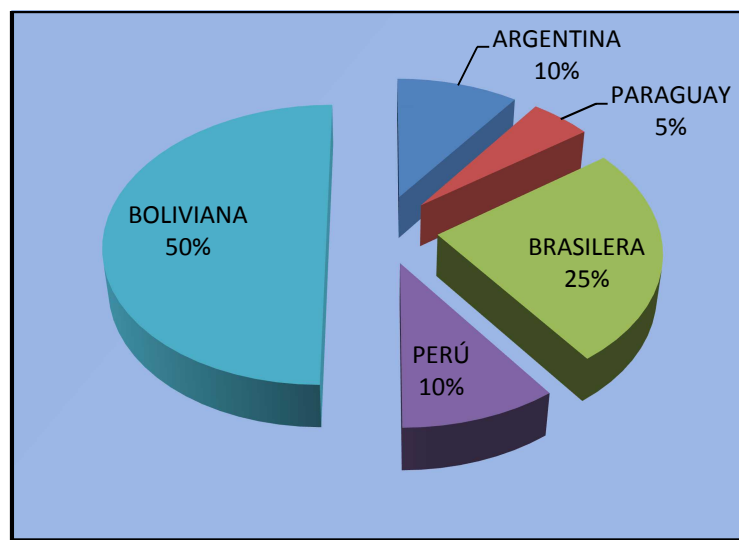
TABLA # 1 - Flujo de extranjeros que visitan la ciudad de Riberalta

PAÍSES	PORCENTAJE (%)
ARGENTINA	10
PARAGUAY	5
BRASIL	25
PERÚ	10
BOLIVIA	50

Fuente: Elaboración propia

El gráfico #1 se puede apreciar de mejor manera el flujo de visitantes que se tiene en la ciudad de Riberalta elaborado con los partes diaria de los establecimientos de hospedaje.

GRÁFICO # 1 Flujo de extranjeros que visitan la ciudad de Riberalta.



Fuente: Elaboración propia

3.2. Composición porcentual de procedencias de turistas a nivel nacional.

En la tabla que se muestra a continuación se puede apreciar la procedencia de turistas que ingresan a ciudad de Riberalta a nivel nacional, la mayoría perteneciente al departamento de La Paz, motivados por trabajo, visitas a familiares o de vacaciones.

TABLA # 2 Procedencia de turista que visitan la ciudad de Riberalta a nivel nacional

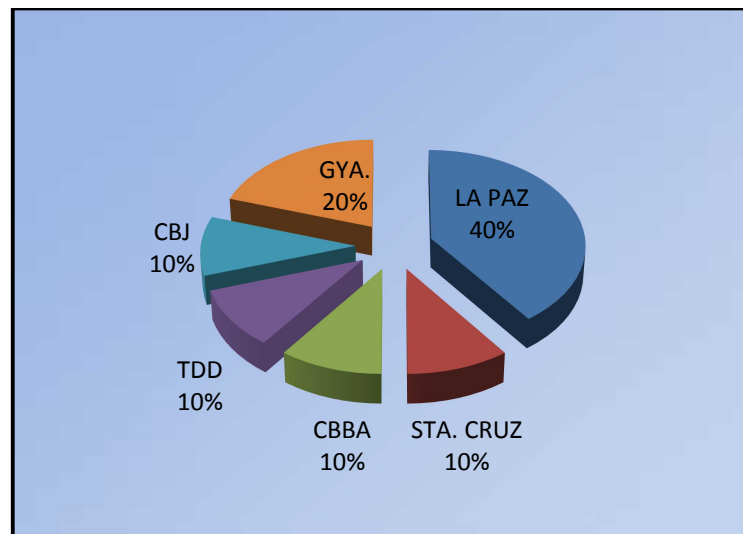
DEPARTAMENTO	VISITANTES (%)
LA PAZ	40
STA. CRUZ	10
CBBA	10
TDD	10

CBJ	10
GYA.	20

Fuente: Elaboración propia

El gráfico # 2 se puede apreciar de mejor manera la procedencia de turista a la ciudad de Riberalta a nivel nacional elaborado por los partes diarias.

GRÁFICO # 2 Procedencia de turista que visitan la ciudad de Riberalta a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia

3.3. Composición porcentual de actividades o profesión que se dedican los turistas.-

En siguiente la tabla que se muestra a continuación se puede observar las diferentes actividades o profesión a la que dedican los turistas que visitan la ciudad de Riberalta por las cuales son motivadas.

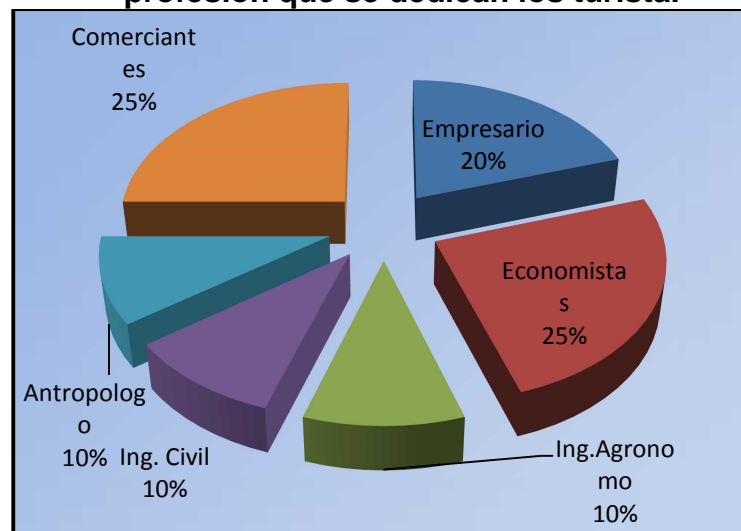
TABLA # 3 Composición porcentual de actividades o profesión que se dedican los turista

PROFESIÓN	PORCENTAJE (%)
EMPRESARIO	20
ECONOMISTAS	25
ING.AGRONOMO	10
ING. CIVIL	10
ANTROPOLOGO	10
COMERCIANTES	25

Fuente: Elaboración propia

El gráfico # 3 se puede apreciar de mejor manera las actividades o profesión de los turistas que visitan a la ciudad de Riberalta elaborado con los partes diarias.

GRÁFICO # 3 Composición porcentual de actividades o profesión que se dedican los turista.



Fuente: Elaboración propia

3.4. Motivación de visita a la ciudad de Riberalta.

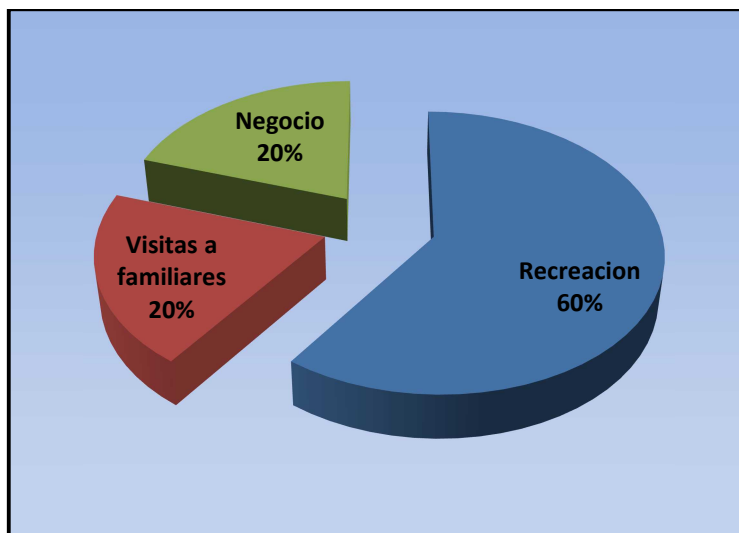
En la presente tabla que se muestra a continuación se puede apreciar el motivo de visita de turista a la ciudad, la razón de desplazamiento a la región es el conocer el potencial turístico y económico que posee esta parte amazónica como es la visitas a empresas beneficiadoras de castaña, aserradero, a comunidades cercana como Tumichucua, Cachuela Esperanza, Lago San José.

TABLA # 4 Motivación de visita a la ciudad de Riberalta.

MOTIVO DE LA VISITA	PORCENTAJE (%)
RECREACION	60
NEGOCIO	20
VISITAS A FAMILIARES	20

Fuente: Elaboración propia

El gráfico # 4 se puede observar de mejor manera los motivos por la que visitan la ciudad de Riberalta elaborado por los partes diarias.

GRÁFICO # 4 Motivación de visita a la ciudad de Riberalta.

Fuente: Elaboración propia

3.5. Reunión General de Coordinación e Información de Turismo Desarrollo

En fecha 30 de Julio de 2012 se realizó una reunión con la Dirección Departamental de Turismo del Beni como encargada la Dr. Valeria Ibáñez P. y la Sra. Karol L. Arancilvia Durán encargada de Normas y Servicios en Coordinación con la Unidad de Desarrollo Agropecuario Artesanías y Turismo del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta a cargo de Ing. Vicent Vos a todos los prestadores de Servicios Turísticos de Riberalta llámense: Hoteles, hostales, residenciales, alojamientos, casas de huésped, restaurantes, peñas folklórica, agencia de viajes, operadoras de turismo y Otros.

Con la siguiente agenda:

Días 1 Lunes 30 de Julio
AGENDA PARA REUNIÓN

Mañana	Reunión con los Prestadores de Servicios
10:00	Palabras de bienvenida
	Explicación de los objetivos
	Presentación sobre los requisitos de apertura para las empresas prestadoras de servicios turísticos.
	Análisis de legalidad de las empresas prestadoras de servicios turísticos y asesoramiento legal.
	Presentación informativa sobre el Sistema de Información Turística SIDETUR.
	Preguntas y debate
13:00	Clausura de la reunión.
Tarde	Recorrido a los establecimiento de hospedaje
14:00 17:30	Visita a los establecimientos hotelero y recopilación de documentos.

Fuente: Elaboración Propia

A través de dicha reunión se logró que todos los prestadores de servicio tengan conocimientos sobre la importancia de tener todos sus documentos como NIT, Padrón municipal actualizado, balance inicial, Fundempresa ya que de este último documento no cuenta los establecimientos de hospedaje y la cual se logró que la Dirección Departamental de Turismo envíe una comisión de Impuesto Nacionales para obtención de dicho documento en cual es requisito indispensable para solicitar préstamos bancarios.

Mediante todas la información brindada a todos los actores involucrados en la actividad turística llámense, hoteles, alojamiento, residenciales, agencias de viajes, restaurantes, se pretende evitar el cierre de sus lugares por no contar con sus documentación al día, ya que existen resoluciones que a su vez no son aplicada en nuestro municipio por no ser el Gobierno Municipal el ente rector, el cual es

de competencia de la Unidad Departamental de Turismo del Beni, la cual llevara control a partir de la fecha en coordinación de la Unidad de Desarrollo Agropecuario Artesanía y Turismo del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

3.6. Recopilación De Información Legal de los Establecimiento de Hospedaje de la Ciudad de Riberalta.

Se inició con la parte legal de todos los establecimientos con la llegada de una comisión de la Dirección Departamental de Turismo Áreas Normas y Servicios de la ciudad de Trinidad a cargo de Dra. Valeria Ibáñez P. y la Sra. Karol L. Arancilvia Durán encargada de Normas y Servicios en la cual se realizó la visita a todos los hoteles, alojamientos, residenciales, de la ciudad de Riberalta a apreciar el estado de cada uno de ellos y al mismo tiempo el relleno de la ficha con el recojo de cada documento como funda empresa, NIT, balance inicial del negocio, padrón municipal.

3.7. Ficha de Información Técnica - Establecimientos de Hospedajes Turísticos.

Mediante el llenado de la ficha técnica se logró conocer algunos aspectos como dirección exacta del establecimiento de hospedaje, servicios, e instalaciones y documentos que los que cuenta. Así de esta manera verificar con la información facilitada por Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta sobre todos los que tienen Padrón Municipal actualizado como también el NIT, por la razón social que lleva cada uno de acuerdo a pago de impuesto.

Dándole plazo para la actualización de cada uno de estos documentos como también al de facilitar, y gestionar apoyo por parte de la Dirección Departamental de Turismo de la Gobernación del Beni para la tramitación de Fundempresa ya que es un documento un poco moroso, y costoso por eso son enviado a la Ciudad de Trinidad.

El rellenado de dicha ficha se la puede observar en anexo.

3.8. Conformación de la Cámara Hotelera

Organización de cámara hotelera es un punto importante es este sector se tuvo que trabajar con más énfasis en dicha organización a través de reuniones que se llevaron a cabo en el hotel colonial donde se pudo reunir a la mayoría de los propietarios de los establecimientos en la cual en un principio se le hizo conocer el reglamento de hospedaje turístico la cual indica en el capítulo IV de la Autorización y Registro Artículo 12.- (De las Cámaras Hoteleras) Solo serán reconocidos como (Establecimientos de Hospedaje Turístico) y podrán usar dicha denominación aquellos que cumplan con todos requisitos establecidos en la ley 2074(ley de promoción y desarrollo de actividad turística en Bolivia) y el presente reglamento donde se reconoce a la Cámara Boliviana de Hotelería como el ente máximo de representatividad de este sector, todos los Establecimientos de Hospedaje Turístico deberán estar inscritos en sus respectivas Cámara Hotelera.

Mediante las reuniones realizadas para socializar la importancia de la Cámara Hotelera a nivel provincia se pudo logra la organización y creación de la misma la cual velera por los derechos y obligaciones de cada uno de sus asociados.

La creación de la Cámara Hotelera cumplió todos los pasos requeridos por ley como son: conformar un Comité Adob, organización de una directiva con participación de propietarios de establecimiento de hospedaje de la ciudad de Riberalta como Guayaramerín, elaboración de su propio estatuto y reglamento interno de hospedaje. Para así mismo contar con su personería Jurídica la cual le facilita mucho para el sector organizado para solicitar, y gestionar recursos económicos en apoyo e incentivo para mejoras, de este servicio mediante el Viceministerio de Turismo, Dirección Departamental de Turismo del Beni, Gobierno Municipal. Como lo señala la Ley 2074 “Ley de Promoción y Desarrollo de Actividad Turística en Bolivia” en su Título III de los Prestadores de los Servicios Turístico capítulo II de los Derechos y Obligaciones inc. “d” Recibir ayuda que proceda por parte de la autoridad turística nacional departamental o municipal, para la obtención de créditos, estímulos y facilidades de diversa índoles, destinados a la instalaciones, ampliación y mejora de los servicios que prestan. Inc. “g” Participar en los programas de capacitación turística que promueva, coordine o realice la autoridad turística nacional, departamental, o municipal.

Todos los documentos para la creación de la Cámara Hotelera se lo puede observar en la parte de anexo.

3.9. Capacitación a los propietarios de establecimiento de hospedaje de la ciudad de Riberalta.

Capacitación a los propietarios las cuales fueron dadas en reuniones realizada en el hotel Colonial con bastante participación de este sector donde se socializo la Ley 2074 “Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia” y el Reglamento de Hospedaje punto de interés para dichos prestadores de servicios. Los cuales son los siguientes:

De las funciones de la Unidades Departamentales de Turismo con relación a los Establecimiento de Hospedaje Turístico. Verificar que los establecimientos de Hospedaje Turísticos cumplan con los requisitos indicados el Reglamento de Hospedaje Turísticos. Las cuales son Clasificación, denominación, y categorización, derechos y obligaciones de los prestadores de servicios, sobre los requisitos de apertura para el funcionamiento legal de hoteles, alojamiento, residenciales entre otros, de la Cámara Hotelera.

Se logró que todos los propietarios tomen conciencia sobre la actividad turística y los ingresos que genera a la región por lo consiguiente a su hotel, alojamiento, residencial, y de esta manera mejorar, su infraestructura adaptarla a la necesidad de turista, implementar muebles, instalaciones en favor de brindar un mejor servicio de calidad que están acostumbrado los turista que visitan nuestra ciudad para su pronto retorno a nuestra zona. Como así también tener personal capacitado en la atención al cliente brindando así una hospitalidad a los visitantes dando una imagen al lugar. (Ver Anexo).

3.10. Capacitaciones al personal de los establecimientos de hospedaje.-

Se realizó de forma personalizada por el motivo que todos los establecimiento no cuenta con mucho personal los cuales no puede abandonar su trabajo para asistir a los talleres de capacitación de tal forma efectuó de forma personal a cada uno de los establecimientos de hospedaje, los cuales lo conforman la recepcionista personal de limpieza los temas que se socializaron fueron extraídos del manual de Buenas Practica proporcionado por la Dirección Departamental de Turismo del Beni los cuales son los siguientes:

- El personal debe conocer el espacio turístico próximo establecimiento y ser capaz de ofrecer información consistente sobre el mismo: Dentro en lo que tiene la ciudad atractivos turístico el Paseo la Costanera, monumentos históricos que simboliza la historia de la ciudad como el busto de Nicolás Suárez, el Cristo, la Cruz, la riqueza que se tiene como la almendra o Castaña y la visitas a las beneficiadoras de almendra o Castaña, y aserraderos, a lugares naturales alrededores de la ciudad como balneario de Tumichucua, Lago San José, localidades como Cachuela Esperanza, Villa Bella, Puerto Yata, cada uno de ellos con particulares que los identifica y que la mayoría de los turista que desean conocer.

- Gestionar alojamiento en otro establecimiento del destino.- Como en lugares anteriormente mencionados, generando una imagen positiva haciendo grata su estadía en la región y satisfacer las expectativas de cliente.
- Prestar un servicio eficiente y personalizado desde el primer momento.- Desde el momento en que turista o visitante llega a nuestro hotel, alojamiento o residencial, se debe ahorrar al cliente esperas innecesarias.
- Mantener un actitud de cordialidad hasta el último momento.- Dar al cliente despedida amable y personalizada, así como los horarios de atención.
- Mostrar interés por la satisfacción del o la cliente.- Se despide al o la cliente con una sonrisa, agradeciéndole su estadía y deseándole un agradable viaje de vuelta o estadía en otros destinos. Así mismo ofrecer información sobre posibles rutas a torna. En el momento de la despedida, el personal se debe interesar por la comodidad y satisfacción del o la cliente durante su estadía en su alojamiento. Facilitando de esta manera mejorar en lo posterior.

A través de la concientización se logró que todos los empleados de los establecimientos de hospedaje brinden mejor la atención a los turistas que llegan a nuestra región.(Ver Anexo).

3.11. Categorización, clasificación, y denominación de los establecimientos de hospedaje.-

La categorización, clasificación y denominación se realizó mediante el relleno de la Ficha Inventariación de Servicio de alojamiento proporcionada por el Viceministerio de Turismo,

para obtener datos preciso sobre los servicios que brindan los hoteles, alojamiento, residenciales, al mismo tiempo conocer su categoría a la que pertenecen para así verificar con placa identificativa que se exhibe a la entrada principal como lo indica el Reglamento de Hospedaje turístico los cuales se detallan a continuación.

De la clasificación:

Los establecimientos de Hospedaje Turístico se clasifican en:

- 1).- Hoteles**
- 2).- Apart Hoteles**
- 3).- Hoteles Suites**
- 4).- Hostales o Residenciales**
- 5) Casa de Huésped**
- 6).- Alojamiento**
- 7).- Complejos Turísticos**
- 8).- Flóteles**
- 9).- Establecimiento de Hospedaje Complementario**

De la denominación.-

Todos los establecimientos de hospedaje que funcione en una edificación construida o acondicionada para tal fin, cuyas instalaciones reúnan las condiciones mínimas requeridas por el huésped de acuerdo a lo siguientes:

- 1).- Hoteles.-** Son todos aquellos establecimiento que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en

unidades habitacionales. La construcción deberá constituir de un mínimo de 20 habitaciones, contar o escalera y/o ascensores, servicio sanitario privado y común y disponer de alimento y bebidas según su categoría.

En la ciudad de Riberalta existen hoteles que su mayoría solo cuenta con 13 a 17 habitaciones brindan el servicio sanitario privado y común, cuenta con pequeño comedor donde sirven el desayuno a todos lo huésped de acuerdo a lo acostumbrado en la región pan, con mermelada, mantequilla, masaco de plátano o yuca con bife con su chocolate, café o té.

2).- Apart Hoteles.- Son aquellos establecimiento que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en departamento, la construcción deberá constituir con escalera y/o ascensores. Tener un mínimo de diez departamentos o apartamentos, contar con servicios sanitario, cocina debidamente equipada, ademan disponer de los servicios de alimentos y bebidas según su categoría.

Este tipo de establecimiento no se encuentra en la ciudad de Riberalta por no contar demanda de este servicio de hospedaje.

3).- Hoteles Suites.- Son aquellos establecimiento que prestan en forma permanente el servicio de alojamiento. La construcción deberá contar con escalera y/o

ascensores. Tener un mínimo de 15 (quince) suites, disponer de servicio sanitario privado en todas las habitaciones, contar con los servicios de alimentos y bebidas según su categoría.

En la ciudad de Riberalta no se encuentra este tipo de alojamiento por no contar con demanda.

4).- Hostales o Residenciales.- Son aquellos establecimiento que prestan el servicio de hospedaje en forma permanente donde la construcción deberá contar con escalera y/o ascensores.

Tener un mínimo de 10 (diez) habitaciones, contar con servicio sanitario privado y común. Disponer de restaurante o cafetería para brindar el servicio de desayuno.

Lo que corresponde a Residenciales existe en la ciudad pero, no con la característica ya mencionada por no brindan el servicio de alimentación no cuenta con restaurante o cafetería como indica el Reglamento. Reuniendo así la cantidad de habitaciones indicada por el reglamento.

5).- Casa de Huésped.- Son aquellos establecimiento que prestan el servicio de hospedaje en forma permanente donde la construcción deberá contar con escalera y/o ascensores. Tener como mínimo 6 (seis) habitaciones, contar con servicio privado y común.

Disponer de restaurante o cafetería para brindar el servicio de desayuno. La infraestructura, el mobiliario, el equipamiento deben estar de acordes a su categoría, constituyéndose en un ambiente familiar.

Dentro de la ciudad no se presta este servicio de hospedaje pero en comunidades cercano a ellos existe como la comunidad de Tumichucua previa información de su llegada de los turistas al lugar.

6).- Alojamientos.- Son aquellos establecimiento que prestan el servicio de hospedaje en forma permanente donde la construcción deberá contar con escalera y/o ascensores. Tener un mínimo de 10 (diez) habitaciones contar con el servicio sanitario común, de acuerdo a un número determinado de habitaciones.

Los alojamiento existente dentro de la ciudad requieren, infraestructura, mobiliario, y equipamiento adecuada para brinda este servicio.

7).- Complejos Turístico.- Son aquellos establecimiento que prestan el servicio de hospedaje en forma permanente donde la construcción deberá contar con escalera y/o ascensores de uso exclusivo. Tener un mínimo de 20 (veinte) habitaciones, disponer del servicio sanitario privado, proveer los servicios de alimentos y bebidas.

Disponer de áreas de recreación y esparcimiento de los huéspedes, respondiendo a la ubicación geográfica del establecimiento. Contar con el equipo de primeros auxilio y salvataje necesario, según el tipo de actividades recreaciones que ofrezcan.

Dentro de área rural de la ciudad de Riberalta se identificó un complejo turístico llamado: Complejo Turístico La Esmeralda donde no se cuenta con todos los requisitos requeridos en el presente Reglamento, equipamiento de primeros auxilio, solo cuenta con 3 cabañas para el servicios de hospedaje no se tien personal apto para llevar a cabo este servicio.

8).- Flóteles.- Son aquellos establecimiento que prestan servicios de alojamiento ubicadas en una instalación flotante o sobre una nave acuática. No existe tipo de hospedaje pero se cuenta con embarcación que puede adaptar y acondicionar para brindar este servicio para dar recorrido a turística que los soliciten los cuales se los encuentran a orilla de Puerto Capitanía y el Pila.

9).- Establecimiento de Hospedaje Complementario.- Son aquellos establecimiento de características sencillas, confortables, que brindan el servicio de alojamiento en especial a deportistas o grupos unidos por un interés o actividad común, están destinados a apoyar la realización de actividades turísticas especializadas regionales rurales. Hay varias modalidades entre ellas se contemplan los siguientes:

➤ Lodges.- Están destinado principalmente a apoyar el turismo de naturaleza. Su diseño es armónico con el entorno natural, recupera el uso de materiales tradicionales y diseño locales. Dentro de área rural no se ha identificado este tipo de hospedaje.

➤ Casas de Campo.- Son haciendas u otras formas habitacionales rurales para brindar el servicio de hospedaje en determinadas temporadas. Esta tipo de hospedaje se puede encontrar en lugares privado donde se necesita realizar cambio de acorde a servicio que se va prestar como ser hacienda privada con información previa a la visita a una agencia de viajes.

➤ Albergues.- Son establecimiento que brindan el servicio de hospedaje de manera permanente. Incluyen a las habitaciones habilitadas para recibir turistas en casa particulares del país y los refugios habilitados para la práctica de actividades como pesca deportiva.

En el municipio de se cuenta con el tipo de establecimiento de hospedaje.

➤ Áreas de Camping.- Son espacios destinados de forma permanente a la instalación provisional de carpas, que disponen de instalaciones de uso

común como por ejemplos tiendas, baños, parrillas y otros.

Los lugares de camping en el área rural de cumple con todas las instalaciones necesarias para brindar este servicio. Pero si existe lugares donde acampar previa organización de autoridades y competente en comunidades cercanas como son Tumichuacua, Lago el Carmen, Lago San José.

De la categorización

Las diferentes categorías genérica de los Establecimiento de Hospedaje Turístico son:

- 1).- **Hoteles:** 1 a 5 Estrellas
- 2).- **Apart Hoteles:** 3 a 5 estrellas
- 3).- **Hoteles Suites:** 4 a 5 estrellas
- 4).- **Hostales o Residenciales:** 1 a 5 estrellas
- 5).- **Casa de Huésped:** Categoría Única
- 6).- **Alojamientos:** Clase "A" y "B"
- 7).- **Complejos Turísticos:** 3 a 5 estrellas
- 8).- **Flóteles:** Categoría Única
- 9).- **Establecimiento de Hospedaje Complementario:** Categoría Única.

3.12. Rediseño de Mapa Guía de la ciudad de Riberalta.

Se trabajó en el rediseño de mapa guía de la Ciudad de Riberalta implementado lugares turísticos nuevos dentro de área urbana como el Paseo Turístico la Costanera, y prestadores de servicio. (Ver Anexo).

3.13. EVALUACION Y RESULTADOS.-

Con el desarrollo de la presente propuesta de mejorar la calidad en el servicio de hospedaje en el Municipio de Riberalta mediante la capacitación y concientización para la aplicación de la reglamentación. Como son la Ley 2074 “Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia” y el Reglamento de Hospedaje Turístico.

Mediante la capacitación a los propietarios y personal en general, la Inventariación con ficha proporcionada por el Viceministerio de Turismo y la Dirección Departamental de Turismo del Beni. Lo cuales ayudaron a la evaluación y resultados de nuestros objetivos planteados.

3.13.1. Evaluación.-

A través del presente trabajos desarrollado en la Unidad de Desarrollo Agropecuario Artesanía y Turismo se evaluó los siguientes puntos:

- El estado de cada establecimiento de hospedaje las condiciones con la que cuenta cada uno de ellos y los servicios con los que cuenta ya que muchos de ellos necesitan de implementación de infraestructura, muebles e instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad a los turistas o visitantes que llegan a nuestra región.
- El cumplir con los reglamentos que rige este sector tanto en la clasificación, categorización y denominación reuniendo las condiciones adecuada para cada uno de los establecimientos de hospedaje.
- Como también diagnosticar el grado de conocimiento que tiene el personal al momento de atender a los turistas o visitante, evaluamos que no se cuenta con conciencia del beneficio que genera la actividad turística.
- En cuanto en la parte legal de que todos los propietarios no cuenta con todos sus documentos al día como NIT, Padrón Municipal, Fundempresa.

- La importancia de la Organización y Creación de la Cámara Hotelera en la ciudad de Riberalta para así gestionar apoyo para este sector de prestadores de servicios. Y también el rediseño del mapa guía de la ciudad de Riberalta para la implementación de prestadores de Servicios Turístico que han abierto sus puertas al Público y como así de atractivos turísticos dentro de área urbana.

3.14. Resultados.

Los resultados obtenidos en el presente trabajo son los siguientes:

3.14.1. Capacitación a los propietarios de los establecimiento de hospedaje.-

A través de encuesta realizadas a todos los propietarios sobre el grado de conocimiento que tienen después un largo periodo de socialización de dichas leyes que rigen a estos prestadores de servicios como la ley 2074 “Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia” y el Reglamento de Hospedaje Turístico.

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

La pregunta # 1 sobre si los propietarios tienen conocimiento sobre las leyes que rigen a los establecimiento de hospedaje. Está orientado a

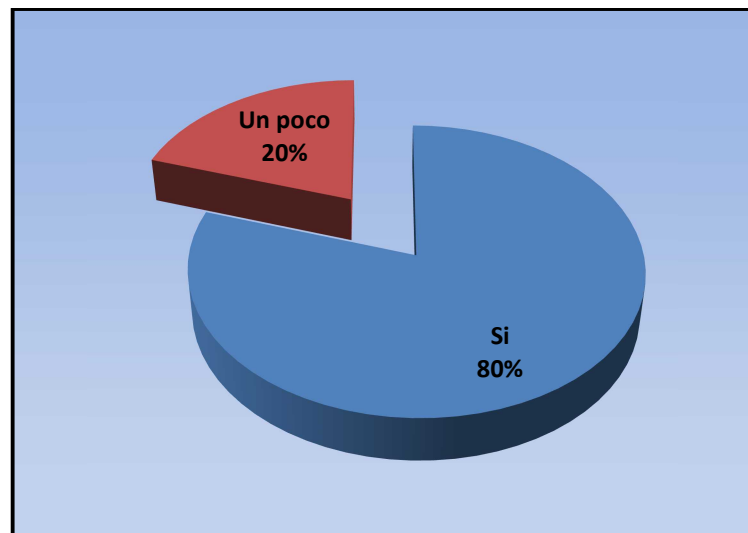
conocer el grado de conocimiento adquirido durante el desarrollo de la propuesta cuyas respuestas eran:

- a).- Si (que tienen pleno conocimiento sobre las leyes que rigen este sector).
- b).- Un poco (que si tiene conocimiento no de forma clara).

1.- Usted tiene conocimiento sobre las leyes que rigen a este sector de hospedaje.

R.- Si - un poco

Grafico # 5 Resultado de encuesta realizada a los propietarios de los establecimientos de hospedaje sobre conocimientos de las leyes que rigen el sector.



Fuente: Encuesta a los propietarios elaboración Propia

De total de los encuestado que respondieron a la pregunta #1 se evidencio que el 80% de acuerdo al grafico si han logrado adquirir todos los conocimientos

necesarios para brindar un servicio de hospedaje de calidad.

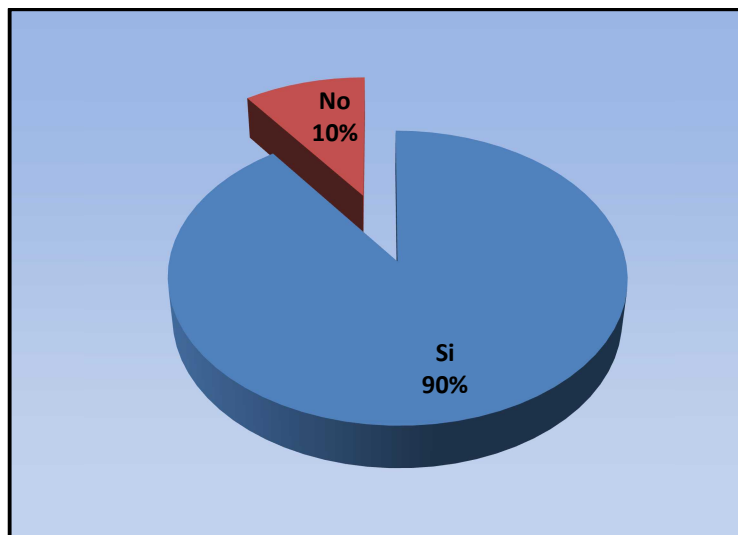
La pregunta # 2 sobre los cambios realizado en los establecimientos de hospedaje. Está orientado a conocer los cambios desarrollado en los hoteles cuyas respuestas eran:

- a).- Si (que se realizaron cambios en los interior y exterior de los hoteles)
- b).- No (No se realizaron).

2.- Según lo establecido por ley realizó los cambios correspondientes de acuerdo a su categoría y denominación.

R.- Si - No.

GRAFICO # 6 Resultados obtenido de encuesta sobre los cambios realizado en los recintos de hospedaje de acuerdo a reglamento.



Fuente: Encuesta a los propietarios elaboración Propia

De acuerdo a un largo proceso de concientización se ha logrado que los propietarios de los establecimientos de hospedaje realicen cambios y mejorar dentro y fuera de su hotel, alojamiento, residenciales para su respectiva clasificación, categorización y denominación.

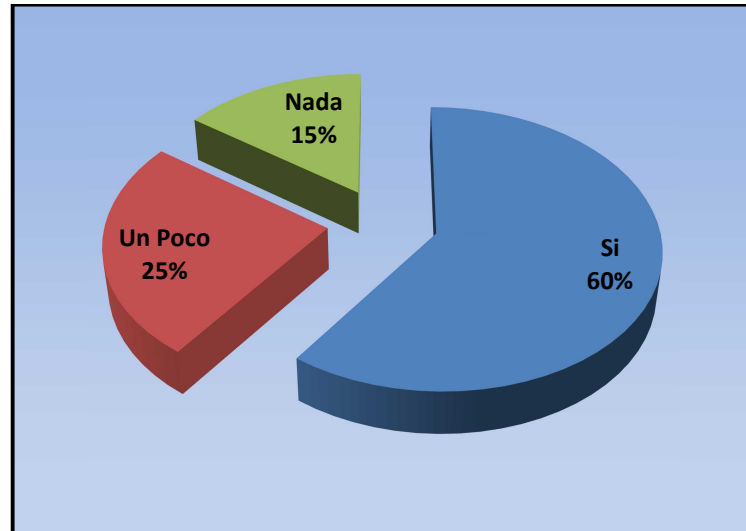
La pregunta # 3 acerca de los beneficios que genera la actividad. Está orientado a conocer el grado de conocimiento que se tiene sobre los ingresos que genera la actividad turística cuyas respuestas eran:

- a).- Si (que tienen pleno conocimiento sobre los ingresos que genera la actividad turística)
- b).- Un Poco (Si conoce pero no por completo)
- c).- Nada (No ha escuchado hablar de ello)

3.- Conoce usted los beneficios que genera la actividad turística.

R.- Si - Un poco – Nada.

GRÁFICO # 7 Resultados obtenido sobre beneficios que genera la actividad turística.



Fuente: Encuesta a los propietarios elaboración Propia

R.- Los propietarios mediante la socialización de dichas leyes se logró crear conciencia turística sobre la importancia de turismo y los ingresos que genera la actividad para así poder brindar un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas o visitantes.

3.14.2. Capacitación al personal de los establecimientos de hospedaje

A través de las encuestas realizadas al personal de los establecimientos de hospedaje sobre los conocimientos adquiridos durante el proceso de socialización sobre el manual de buenas prácticas para la atención de los visitantes en los hoteles, residenciales, alojamientos.

Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

La pregunta # 1 acerca de los conocimientos adquiridos sobre los beneficios que genera la actividad turística como también a su fuente de trabajo. Está pregunta orientado a conocer los conocimientos que tienen los empleados sobre los beneficios del turismo, cuyas respuestas son:

a).- Si (que tienen pleno conocimiento sobre los beneficios que genera el turismo)

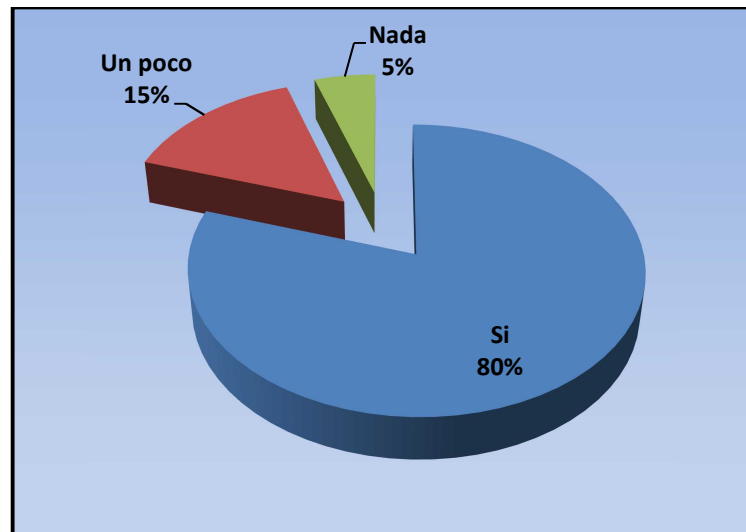
b).- Un Poco (que conoce no de forma amplia)

c).- Nada (que no conoce nada acerca del tema)

1.- Usted tiene conocimientos sobre los beneficios que genera la actividad Turística.

R. Si - Un poco – Nada

GRÁFICO # 8 Resultados de encuesta al personal de los establecimientos sobre los beneficios que genera la actividad turística.



Fuente: Encuesta a los empleados elaboración Propia

Como se observa en el gráfico los empleados de los establecimientos de hospedaje ya conocen de forma amplia sobre los beneficios que genera la actividad turística en su fuente de trabajo.

La pregunta # 2 acerca de cómo se debe actuar y la atención de los visitantes y/o turistas dentro de la fuente de trabajo de acuerdo a todo lo socializado. Esta pregunta es sobre la aplicación de las buenas prácticas para la atención a los visitantes y/o turistas, cuyas respuestas son:

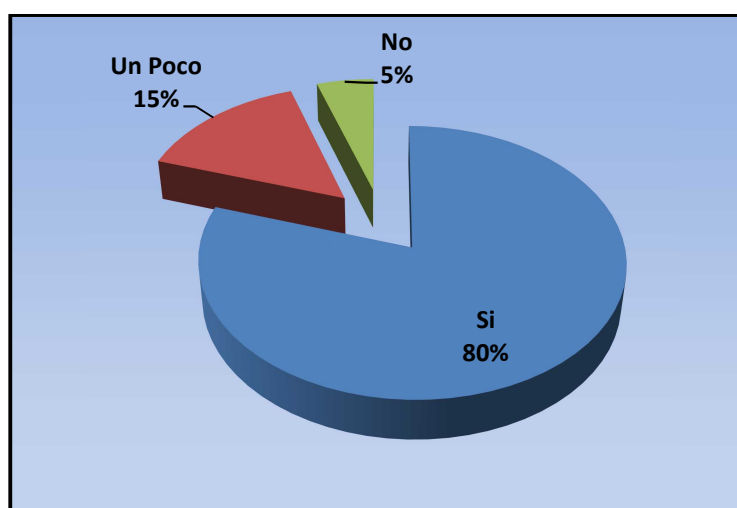
- a).- Si (que si están poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de socialización).
- b).- Un poco (que si conocen de forma precisa)

c).- No (no conoce).

2.- Usted conoce como se debe atender o actuar con un visitante o turista.

R.- Si – Un poco – Nada

GRÁFICO # 9 Resultados al personal de los establecimientos de Hospedaje de cómo deben atender o actuar con los turistas.



Fuente: Encuesta a los empleados elaboración Propia

De un total de los encuestado respondieron a la pregunta # 2 sobre cómo actuar y atender a un visitante o turista de acuerdo a los temas socializado el 80% de acuerdo al grafico que si tienen conocimiento sobre la atención a los turistas.

3.14.3. Organización de la Cámara Hotelera.-

En este punto los resultados son la creación de una Cámara Hotelera constituida legalmente siguiendo los establecido por

ley cuenta con una directiva, reglamento interno, estatuto, con la participación de los propietarios de los Establecimiento de Hospedaje de la Ciudad de Riberalta como Guayaramerín.

Donde se encuestó a todos los propietarios sobre su aceptación del funcionamiento la Cámara Hotelera.

La pregunta # 1 acerca su aceptación de creación de la Cámara Hotelera. Cuyas respuestas son:

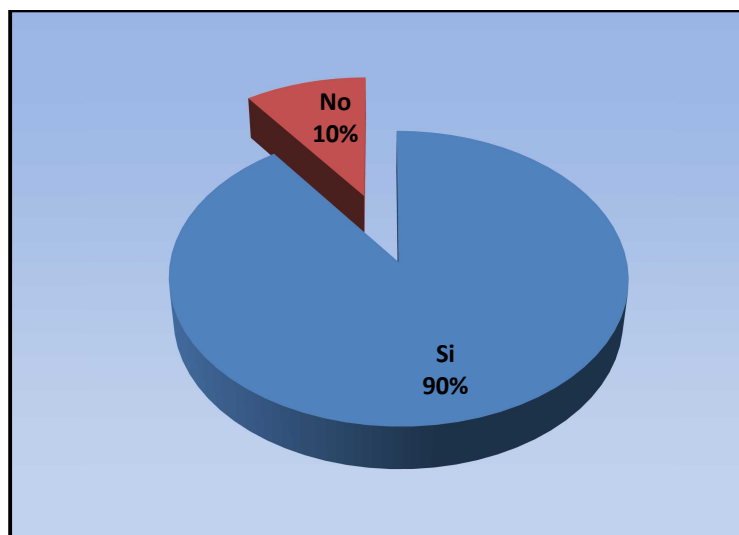
a).- Si (que se tiene plena aceptación).

c).- No (no se está de acuerdo)

1.- Está usted de acuerdo con la creación de la Cámara Hotelera

R.- Si – No

GRÁFICO # 10 Resultados obtenido sobre la creación de la cámara hotelera.



Fuente: Encuesta a los empleados elaboración Propia

De un total de los encuestado el 90% está de acuerdo de la creación y funcionamiento de la Cámara Hotelera por lo beneficios que traerá a su sector.

3.14.4. Inventariación de los Establecimiento de Hospedaje para su Clasificación, Categorización, y denominación.-

Se logró inventariar todos los hoteles, alojamiento, residenciales, existente en la ciudad, para de esta manera hacer que llegue una comisión de la Dirección Departamental de Turismo para su respectiva Clasificación, categorización, denominación.

3.14.4. Rediseño del mapa guía de la ciudad de Riberalta

Se imprimió un nuevo rediseño del mapa guía de la ciudad de Riberalta cual será promocionado y distribuidos en punto estratégicos como aeropuerto, terminales, agencias de viajes, caseta de información turística , hoteles, alojamiento, residenciales todos a disposición de los turista por la necesidad que tienen a la hora de desplazarse en la ciudad.

Esto está reflejado en siguiente gráfico en la encuesta realizada a los turistas.

1.- Es importante contar con un plano guía de la Ciudad

R.- Mucho – No es necesario - Da igual.

GRÁFICO # 11 Resultados alcanzado sobre la importancia de contar con un plano guía.



Fuente: Encuesta a los turistas elaboración Propia

De un total de turistas encuestado el 90% ha mencionado la importancia de un plano Guía de la ciudad para su mejor desplazamiento dentro de área urbana y otro 5% no lo necesita ya que tienen familiares o amigos para su guía.

3.15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.-

3.15.1. Conclusión

- Se ha concluido de manera satisfactoria con todos los objetivos planteados en nuestra propuesta sobre mejorar la oferta hotelera en la Ciudad De Riberalta y concientizar sobre las leyes que rigen la actividad turística y a estos prestadores de servicios Turístico como la ley 2074 “Ley de Promoción y Desarrollo de la

Actividad Turística en Bolivia” y el reglamento de Hospedaje Turístico.

- Se conformó la Cámara Hotelera con la participación de todos los propietarios de establecimientos de Hospedaje de la ciudad de Riberalta.
- Se brindó asesoramiento sobre la actividad turística y los beneficios para su mejor servicio de calidad.
- Se logró tener datos precisos a través del relleno de la ficha técnica y de Inventariación de todos los servicios que presta cada uno de los establecimientos.

3.15.2. Recomendación

- Se recomienda a este sector el funcionamiento y consolidación de la recién creada Cámara Hotelera y así mismo incorporarse a la Cámara Hotelera Departamental, la cual dinamice actividades como ferias, y participación en el ámbito referente a su sector y servir de ayuda para otros prestadores de servicios.
- Actualizarse sobre información acerca de la actividad turística, y recibir capacitaciones por parte del Viceministerio de Turismo, Dirección Departamental de Turismo, y de la Unidad de Turismo del Gobierno Municipal.

- También se recomienda la constante remodelaciones y implementaciones de servicio, equipamiento e instalaciones que requieren los turistas.

- Contar con personal especializados para brindar un servicio de calidad de acuerdo a las exigencias de los clientes.