

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA TURISMO SOSTENIBLE



TESIS DEGRADO

Título:

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN TURISMO COMUNITARIO DIRIGIDO A LOS POBLADORES DE LA COMUNIDAD PALESTINA, PARA IMPULSAR EN EMPRENDIMIENTOS TURISTICOS, DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO, DEPARTAMENTO PANDO.

Postulante: Tatiana Fernandez Tananta

Tutora: Lic. Eliana Viruez Galarza

Cobija-Pando

2019

DEDICATORIA

A mi querida y amada madre por su amor incondicional, por ser siempre el motor y el impulso más grande en cada etapa de mi vida, por estar a mi lado y no dejarme vencer por las adversidades, por enseñarme que todo en esta vida cuesta, que con cada sacrificio y esfuerzo uno tiene su recompensa en el camino, que día tras día se puede lograr cada meta que uno se propone que con la bendición de Diosito todo se puede, que por más que caiga mil veces caiga tengo que levantarme una y mil veces más y demostrarle a la vida que con humildad, fe, confianza y perseverancia se llega a conquistar la grandeza, gracias madrecita te amo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso por sus bendiciones por darme las fuerzas necesarias en cada paso que doy día tras día, por permitirme llegar a esta etapa tan anhelada de mi vida, por demostrarme que en cada prueba de la vida él está siempre conmigo y no me abandona.

El más sincero agradecimiento a la prestigiosa casa superior de estudios la Universidad Amazónica Pando, por darme la oportunidad de obtener una profesión y ser una ayuda para la sociedad.

A mi amada madre **Ruth Betty Tananta**, hermana **Rosa María Tananta** y mi padre **Gumerciendo Fernandez Flores** por brindarme su apoyo hacia mi persona por ser esa persona que siempre me apoyaron en lo moral para no dejarme rendirme y culminar con esta etapa más en mi vida gracias.

A mí querida amiga, confidente, hermana de otra madre **Liliana Carrillo Ortiz** por su amor incondicional , por no dejarme caer, por ayudarme a levantar cuando no tenía ganas de seguir adelante, gracias por acompañarme en cada momento tiempo, por estar ahí siempre ayudándome con tu granito de arena, gracias a Dios por darme la oportunidad de conocerte, mil gracias.

Agradecer a mi amiga **Keiner Puro Caya** por su apoyo y amor incondicional brindado hacia a mí, Dios te derrame muchas bendiciones en tu vida.

A mi tutora la **Lic. Eliana Viruez Galarza** por dedicarme su tiempo, apoyo, impartirme su sabiduría y conocimiento, paciencia, cariño día tras día por ser un ejemplo de profesionalismo, ética en su vida que se desarrolla.

A mis compañeras /os, amigas /os por enseñarme el verdadero valor de la amistad, el afecto y cariño, por todos los momentos compartidos en el transcurso de nuestra carrera, por cada una de las historias vividas, por la unión y el amor compartido, a todas esas personas que con su granito de arena, consejos, orientaciones que hicieron que este trabajo pueda hacerse realidad.

ÍNDICE

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN	1
1. TÍTULO DE LA TESIS DE GRADO	3
2. ANTECEDENTES	4
3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA AL QUE CONTRIBUIRÁ A RESOLVER	6
3.1. Formulación del problema	7
4. JUSTIFICACIÓN DE LA TESIS DE GRADO	7
4.1. Justificación teórica	8
4.2. Justificación práctica	9
5. OBJETIVOS	11
5.1. Objetivo general	11
5.2. Objetivos específicos	11
6. HIPÓTESIS	12
6.1. Variables	12
6.2. Operacionalización de las variables	12
7. OBJETO DE ESTUDIO	14
8. ALCANCE O CAMPO DE ACCION DE INVETIGACION	15
8.1. Servicios básicos	16
8.1.1. Energía eléctrica	16
8.1.2. Agua potable	16
8.1.3. Vías de acceso	16
8.1.4. Cabañas	16
8.1.5. Restaurantes	17
8.1.6. Población	17
8.2. Actividades que realizan en la comunidad Palestina	17
8.2.1. Pesca	18
8.2.2. Caza	18
8.3. Extractivismo de recolección de recursos naturales	18

8.3.1. Castaña	18
8.3.2. Agricultura	19
8.3.3. Goma	19
8.3.4. Fauna	19
8.3.5. Recursos históricos	20
8.4. Implementar servicios turísticos en la comunidad Palestina	21
8.4.1. Temas del diseño de programas de capacitación en turismo.	22
8.4.2. Turismo - Emprendimiento turístico comunitario	22
8.4.3. Herramientas jurídicas y legales para la Conformación de un emprendimiento turístico comunitario.	23
8.4.4. Elementos que conforman un destino Turístico comunitario	23
8.4.5. Atención al cliente y organización de los recursos humanos	25
8.4.6. Modelo de cuidado y protección Ambiental	31
8.5. Actividades turísticas a realizar	32
8.5.1. Implementación de un mirador turístico	32
8.5.2. Tracking turístico	34
8.5.3. Circuito turístico	35
8.5.4. Paseo en canoa	36
8.5.5. Canopy o tirolesa	37
8.5.6. campeonato de pesca deportiva	38
CAPÍTULO 2	
9. MARCO CONCEPTUAL	39
9.1. Turista	39
9.2. Turismo	38
9.3. Comunidad	39
9.4. Turismos sostenible	38
9.5. Programa	38
9.6. Atractivos turísticos	38
9.7. Recursos naturales	38
9.8. Turismo comunitario	39
9.9. Turismo comunitario a nivel mundial	39
9.10. El Turismo Cultural o Histórico	39

9.11. Turismo de aventura	42
9.12. El turismo y medio ambiente	42
9.13. Flora	42
9.14. Fauna	42
9.15. Emprendimiento Turístico	43
9.16. Emprendedor	43
9.17. Diseño	43
10. MARCO REFERENCIAL	44
10.1. Turismo comunitario	44
10.2. El Turismo Comunitario se caracteriza por:	44
10.3. Emprendimiento	44
10.4. Emprendimiento comunitario	44
10.5. Diseño del producto	45
10.6. Diseño de programa	46
10.7. Capacitación	46
10.8. Programa de capacitación	46
10.9. Los tipos de programa de capacitación	46
CAPÍTULO 3	
11. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	47
11.1. Tipo de Investigación	47
11.1.1. Descriptiva	47
11.2. Enfoques	47
11.2.1. Cualitativo	48
11.3. Métodos	48
11.3.1. Método deductivo	48
11.4. Población y Muestra	49
11.4.1. Población	49
11.4.2. Muestra	49
11.5. Técnicas e instrumentos de la investigación	49
11.5.1. Encuestas	50
11.5.2. Instrumentos de la investigación	50
11.5.3. Observación directa	50

CAPÍTULO 4

12. RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	53
12.1. Potencialidades turísticas de la comunidad Palestina	59
12.1.1. Recursos naturales y paisajísticos	59
12.1.2. Fauna	59
12.1.3. Flora	60
12.1.4. Plantas medicinales	60
12.1.5. Recursos históricos	60
12.1.6. Análisis FODA	61
12.1.7. Validación de la investigación	61

CAPÍTULO 5

13. CONCLUSIONES	66
-------------------------	-----------

14. RECOMENDACIONES	68
----------------------------	-----------

CAPITULO 6

15. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN	71
--	-----------

16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	72
---	-----------

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla 1.Operalización de las variables	12
Tabla 2.Análisis Foda	61
Tabla 3. Presupuesto dela investigación	71
Tabla 4. Presupuesto de la propuesta	71
Tabla 5. Cronograma de actividades del trabajo de investigación	72

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación de la investigación	14
Figura 2. Porcentaje de nacidos en la comunidad Palestina	52
Figura 3. Personas vividas en la comunidad	53
Figura 4. Percepción de los servicios básicos	53
Figura 5. Porcentaje de atractivos turísticos naturales e históricos	54
Figura 6. Porcentaje de atractivos turísticos que existen en la comunidad	54
Figura 7. Porcentaje de datos que le gustaría que existieran emprendimientos turísticos	55
Figura 8. Porcentaje de comunarios que si han escuchado del turismo comunitario	55
Figura 9. Porcentaje de interés de los comunarios que desean brindar servicios turísticos	56
Figura 10. Actividades que realizaban antiguamente en la comunidad	56
Figura 11. Porcentaje de los comunarios se dedican a realizar otras actividades	57
Figura 12. Porcentaje de la organización de la comunidad	57

Resumen

La actividad turística está encaminada a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo, ocio o vacación por una serie de productos o servicios en los que el propio turista es agente activo y pasivo a desarrollar su propia actividad turística. La comunidad Palestina despliega un gran potencial turístico para desarrollar actividades turísticas, como ser turismo comunitario, ecoturismo, turismo de naturaleza y deportes de aventura, es importante considerar que los comunarios requieren de capacitaciones continuas para desarrollar y aprovechar sus recursos naturales de manera sostenible que le brinda la naturaleza. El turismo comunitario es una de las modalidades que cada vez más se apunta a la realización del cambio sostenible es por ello que está involucrado directamente con la naturaleza y la protección de la misma, las expresiones culturales que nos rodean como compromiso de conocer, admirar, disfrutar y la participación directa en la conservación de los recursos naturales, facilitando al turista compartir y descubrir a profundidad las tradiciones, costumbres y hábitos de una comunidad. El alcance o campo de acción de la investigación es proponer un diseño de un programa de capacitación en turismo comunitario dirigido a los pobladores de la Comunidad Palestina, del Municipio de Puerto Rico Departamento Pando, lo cual pretende proporcionar información y fortalecer de conocimientos acerca del turismo para que en lo posterior tengan la oportunidad de implementar el turismo comunitario como una actividad alternativa y complementaria dentro de su comunidad. Para el desarrollo del programa de capacitación se tomó en cuenta los objetivos, que consistió en visitar y realizar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la comunidad. Se pudo evidenciar que es un lugar con bastante potencial turístico natural e histórico lo que se percibe es la falta de un programa de capacitación para un mejor entendimiento sobre el turismo y las actividades que se podría desarrollar.

Palabras claves: Comunidad, diseño, turismo comunitario, programa, capacitación.

ABSTRACT

The tourist activity is aimed at offering tourists the possibility of occupying their time, leisure or vacation for a series of products or services in which the tourist himself is an active and passive agent to develop his own tourist activity. The Palestinian community has great tourist potential to develop tourism activities, such as community tourism, ecotourism, nature tourism and adventure sports, it is important to consider that the community members need continuous training to develop and take advantage of their natural resources in a sustainable way it brings nature. Community tourism is one of the modalities that increasingly points to the realization of sustainable change, which is why it is directly involved with the nature and protection of it, the cultural expressions that surround us as a commitment to know, admire, enjoy and direct participation in the conservation of natural resources, making it easier for tourist to share and discover in depth the traditions, customs and habits of a community. The scope or field of action of the research is to propose a design of a community tourism training program aimed at the inhabitants of the Palestinian Community, of the Municipality of Puerto Rico Department Pando, which aims to provide information and strengthen knowledge about tourism so that later they have the opportunity to implement community tourism as an alternative and complementary activity within their community. For the development of the training program, the objectives were taken into account, which consisted of visiting and making a diagnosis of the current situation in which the community is. It could be seen that it is a place with a lot of natural and historical tourism potential. What is perceived is the lack of a training program for a better understanding of tourism and the activities that could be developed.

Keywords: Community, design, Community tourism, program, training.

Capítulo 1

INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel mundial es una de las industrias con mayor crecimiento e importancia en el ámbito económico, ambiental y sociocultural. Esta importancia se evidencia en el alza de la generación de importantes ingresos para la mayoría de los países que han intervenido de manera responsable y sostenible sobre sus productos y atractivos turísticos. En los últimos años han aparecido emprendimientos y redes de turismo comunitario en los cinco continentes de América Latina siendo regiones de particular dinamismo en esta materia como, México, Perú, Ecuador, Colombia, Nicaragua, Argentina, Brasil, Chile, El Salvador, Costa Rica y Bolivia, las cuales muestran un importante desarrollo y nivel de organización turística. En el Perú están surgiendo cada vez más iniciativas empresariales en turismo que nos muestra que en algunas comunidades y familias rurales optan por apostar en esta actividad como una fuente alternativa de obtener ingresos, dichas iniciativas se presentan con mayor fuerza en la zona sur del país, donde la cantidad de visitantes a comunidades alejadas se hacen cada vez mayor con el paso de los años.

En los últimos años se desarrolló el turismo mundial, abriéndose nuevos conceptos y experiencias denominadas “Turismo de Base Comunitaria”, “Turismo Indígena”, o “Turismo Comunitario”; que refieren en un principio a un nuevo paradigma de gestión turística, que se halla gestionado a partir de la incorporación de nuevos actores de la actividad turística, las comunidades indígenas, campesinas y urbanas. La Organización Mundial del Turismo (OMT) es una de las principales promotoras del “turismo de base comunitaria”, considerando unos de los mecanismos que viabiliza los beneficios económicos y sociales del turismo en la sociedad, siendo uno de los instrumentos más potentes para erradicar la pobreza en el mundo, estos nuevos modelos hacen que la sostenibilidad y la gobernabilidad de los procesos de desarrollo turístico plural (público, privado, y social comunitario) estén garantizados en un horizonte de largo plazo.

Dado el proceso de transformación estructural que está viviendo Bolivia surgen importantes desafíos a partir de reconocimientos e institucionalización constitucional de unos de los pilares fundamentales de la economía plural nacional: la economía social comunitaria. Si bien este

pilar a estado aportando desde siempre a la vida económica y social del país, sino que estuvo sumergido en la economía informal creciendo con esfuerzo propio. En la última década la actividad turística registró un crecimiento de 143% en movimiento económico, que paso en el periodo 2007-2017 de 292 millones a 711 millones de dólares, sobre todo a destinos comunitarios. Esto nos cataloga a ser un sitio muy importante para el mundo ya que dentro de los próximos cinco años las tendencias de vivir con comunidades, de ver lo tradicional, mostrar lo auténtico y estar en contacto con la naturaleza de manera muy cercano nos muestra un sitio más expectable.

En Bolivia existen emprendimientos en turismo comunitario, las que están siendo desarrolladas por las comunidades y pueblos indígenas de tierras bajas y altas, entre ellas podemos mencionar los siguientes: eco albergue quechua-tacana el “CHalalán”y “San Miguel del Bala” en el Parque Nacional Madidi, Ecoturismo Indígena “Mapajo” en la Reserva de la Biosfera y Tierra Comunitaria de Origen Pilon Lajas, “ La Chonta” y “Yunga” en el Parque Nacional Ambiró: Tomarapi en el Parque Nacional Sajama o las experiencias del turismo comunitario privado “Tayka” en el Salar de Uyuni y cerca de la Reserva Eduardo Avaroa, entre otras, a tal punto que se ha convertido en una demanda cada vez más generalizada por parte de las organizaciones sociales del país entero, lo que a su vez ha propiciado la definición de estrategias y políticas para el fomento y desarrollo del turismo indígena y comunitario. Así se expone en el „Plan Nacional de Turismo 2015-2020, Agenda Turística al 2025 construyendo el futuro de Bolivia.

Esta investigación pretende impulsar a la comunidad a realizar el turismo comunitario como una actividad alternativa y complementaria, esto a través de la implementación de un diseño de programa de capacitación ya que será una herramienta principal.

El programa de capacitación constara de diferentes temáticas tales como: emprendimiento, atención al cliente y marketing turístico entre otros. El objetivo es contribuir al fortalecimiento organizativo y responder a las necesidades de generar capacidades para la adaptación frente al cambio climático de las comunidades, para garantizar este objetivo se identificaron los componentes de capacitación técnica, comunicación y sensibilización.

1. TÍTULO DE LA TESIS DE GRADO

Diseño de un programa de capacitación en turismo comunitario dirigido a los pobladores de la Comunidad Palestina, para impulsar en los emprendimientos turísticos , del Municipio Puerto Rico, Departamento Pando .

2. ANTECEDENTES

En Bolivia, se desarrolla el turismo comunitario desde hace 15 años a partir de un modelo de base comunitaria, con apoyos de países extranjeros mediante ONG es decir, auto gestionados por la misma comunidad participante, asumiendo el papel de empresarios comunitarios en el que lo caracteriza es decir disfrutar del entorno natural y el respeto e integración con las culturas locales, donde los ingresos provenientes por el servicio que brindan son para el beneficio de todos, estos los realizan diferentes comunidades que trabajan con este tipo de turismo. (Nakashima, M, pag. 15)

El turismo en Bolivia se aplica como instrumento de estrategia y políticas nacionales para el desarrollo de los pueblos indígenas y originarios en virtud de la alta tasa de la población indígena que habita el territorio y la amplia diversidad cultural que presenta, posee la capacidad de impulsar el desarrollo, coadyuvar la diversificación de la economía y construir una puerta de entrada de divisas y fomento de empleo. El 11 de octubre del 2017 la Ministra de Cultura y Turismo, Wilma Alanoca, en conferencia de prensa presento la nominación de “Bolivia Mejor Destino Cultural del Mundo”-2017, organizado por world travel awards, nos hace victorioso como potencia cultural en el mundo. (MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLIVIA, MIERCOLES, 11 DE OCTUBRE DE 2017)

El departamento Pando se encuentra ubicado en plena Amazonia, caracterizado por amplios bosques que albergan una gran biodiversidad de flora y fauna surcado por extensos ríos que se convierten en autopistas acuáticas, es una de las áreas con gran potencial turístico, entendiéndose como recurso turístico todo aquello que puede generar atracción de visitantes a la zona, se han identificado no solamente el entorno natural, los vestigios históricos y culturales, si no también actividades y vivencia que confieren un carácter singular y distintivo de la zona, a los demás departamentos. Así mismo cuenta con la presencia activa de cinco grupos indígenas como son los Esse Ejjas, Yaminahua, Machineri Cavineño y Tacana, lugares paradisiacos como el Lago Bay y Porvenir con sus playas doradas en el departamento Pando de la misma forma ser un área con riqueza amazónica el cual le da un factor diferenciador para la zona turística. (Nakashima, 2017)

Pando presenta una gran oportunidad para iniciar un desarrollo del turismo sostenible aprovechando la emergencia de las nuevas tendencias del turismo internacional y la posibilidad de posicionarse en los mercados internacionales como uno de los destinos amazónicos más conservados en el continente y uno de los recursos naturales más ricos en el mundo, con presencia de comunidades indígenas y sus expresiones culturales vivas, una gran cantidad y variedad de flora y fauna, bosques de enormes alturas y una conmovedora historia alrededor de la producción de la goma y la castaña con repercusión nacional e internacional, vitales para su población local, incluso en la actualidad. Actividades turísticas en comunidades, como el ecoturismo, turismo comunitario, la observación de aves, la pesca deportiva, la navegación en ríos, la observación de fauna en general, la convivencia con las comunidades indígenas y la participación y experiencia de sus culturas vivas y sus actividades cotidianas, la fotografía y la investigación científica, son la tendencia de los mercados internacionales de interés especial. (Nakashima, p. 19)

El municipio de Puerto Rico es consolidado como un destino turístico cotizado del oriente boliviano contemplando un exuberante ecosistema compuesto por un espejo natural de agua, rodeada de plantas maderables como tajibos, mara, cedros y otras variedades y animada por la melodía que generan las especies nativas como mono, loros, tucanes y demás. En este municipio se encuentra ubicada la comunidad Palestina a orillas del río Orthón, en el auge de la goma Palestina era una propiedad del explorador Nicolás Suarez, también era considerada como uno de los principales puertos para transportar ganado, goma y castaña tanto por la vía fluvial como terrestre. Antes que llegaran los exploradores industriales nacionales extranjeros, Palestina fue habitada por tribus indígenas como: Araonas, Iñaparis, Pacahuaras y Caripunas, pero por la obsesión de la siringa, la ambición de obtener riqueza dichos expedicionarios cometieron un genocidio contra los selváticos. Por ello Chelio Luna Pizarro señala” fue en Palestina según dicen, donde el hombre inicio el negocio del caucho en el Orthón. (Lera, 2014)

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA AL QUE CONTRIBUIRÁ A RESOLVER

En la Comunidad Palestina no se desarrolla ningún tipo de programa de capacitación formal ni informal, la gobernación actualmente no toman interés a las diferentes comunidades a pesar que contamos con distintos recursos naturales para desarrollar el turismo.

Asimismo, la falta de accesibilidad que son causadas por las deficiencias estructurales, infraestructura caminera, hotelería, gastronomía, servicios básicos y otros, hace que los problemas de estabilidad social y laboral en las comunidades sean más frecuentes, haciendo que se modifique la trayectoria desfavorable para el desarrollo del turismo comunitario. Para ello es importante orientar a las comunidades en el desarrollo de proyectos turísticos comunitarios, que beneficien de manera económica, social y laboral a la comunidad en general.

La falta de información, capacitación turística y el desconocimiento de buenas prácticas impiden que el desarrollo turístico comunitario se realice, siendo un factor muy importante las comunidades desconocen y tampoco reciben información de las temáticas mencionadas anteriormente; es decir que no hay una persona capacitada indicada que ayude a las comunidades a informarse, generando así una mala gestión turística comunitaria. Por otra parte también existen emprendimientos ya conformados que llegan a fracasar por la falta de información, conocimiento, capacitación, poca organización de los participantes, poco apoyo por partes de las autoridades competentes entre otros. Se ha considerado transcendental estudiar dicha relación de desarrollo sostenible, con el propósito de identificar un turismo comunitario, con la finalidad de aportar información útil para desarrollar un programa de capacitación, generando recursos económicos, preservando la biodiversidad y la comunidad. Finalmente dicha investigación servirá para generar ingresos económicos, debates, obtener mayores elementos para la comprensión y aprobación de un programa de capacitación en turismo comunitario.

3.1. Formulación del problema

¿De qué manera aportará el diseño de un programa de capacitación en turismo comunitario a los pobladores de la Comunidad de Palestina, del Municipio de Puerto Rico, del Departamento Pando?

4. JUSTIFICACIÓN DE LA TESIS DE GRADO

En la actualidad muchos visitantes ven al Turismo Comunitario como una moda turística y no como un medio de conservación hacia nuestro medio ambiente, hoy en día el turismo es una alternativa para muchas comunidades, que ven en este una gran oportunidad económica, pero al momento de ejecutar no saben cómo hacerlo por la falta de herramientas e información, la poca colaboración de diferentes actores sociales y autoridades en beneficio de la comunidad así también la falta de promoción de los atractivo, que son primordial en los procesos, pasos y requisitos necesarios para la conformación de un emprendimiento turístico comunitario, la conservación del patrimonio natural y cultural, entre otros.

Muchos problemas identificados han llevado a proponer el diseño de un programa de capacitación en turismo comunitario, el cual permitirá a la comunidad poder realizar el turismo comunitario de una forma sostenible y responsable, también servirá como un modelo y facilitara a que otras comunidades puedan formalizar un emprendimiento para poder conseguir ciertos beneficios, el fin de esta investigación es demostrar que en la comunidad Palestina se puede realizar esta clase de turismo y otras actividades, mostrar la riqueza histórica, los atractivos naturales, la extracción de la castaña, que contribuyan a los fines mencionados anteriormente, el diseño de un programa de capacitación será ejecutado por la comunidad para su propio beneficio, mejorando la calidad de vida de los comunarios que estén interesados en practicar activamente el turismo, viéndolo como una alternativa de sustento diario, siempre y cuando se realice de una forma equilibrada con una planificación y uso consciente de los recursos naturales, que tiene una sola finalidad de realizar.

4.1. Justificación teórica

Las investigaciones hechas por García y Vera (2003), sobre el turismo comunitario que son todos los habitantes de la comunidad zona o pueblo en las que participan e interactúan a favor de cualquier actividad o proyecto turístico que se realice. Dichas actividades o proyectos no solo involucran su participación como guías y hospederos, sino también con el aporte de ideas y autogestiones. Se distingue y adquiere identidad propia por las siguientes cualidades: autenticidad, respeto por el ambiente, revalorización de la cultura local, atención familiar, educativa, interactiva, favoreciendo el desarrollo económico y social, creando condiciones para garantizar la permanencia de los habitantes locales en las zonas rurales.

Consciente de la importancia que hoy revive el turismo comunitario es destacable señalar porque se dirige a los sectores más desfavorecidos de la sociedad, tiene voluntad de distribución equitativa de los beneficios y establece sinergias con otras políticas de desarrollo: de patrimonio cultural, medioambientales entre otros, para las comunidades rurales así como también para la población en su conjunto. Al mismo tiempo proporcionar conocimientos que puedan cambiar sus actitudes para desarrollar habilidades turísticas, mejorando las expectativas de los participantes, la calidad de vida, comprendiendo que el campo de estudio es amplio, de importancia y trascendental que tiene la comunidad.

En la actualidad la comunidad Palestina no desarrolla actividades turísticas, por inexistencias de programas de capacitaciones a causa de que las autoridades no fomentan talleres de capacitación, por tal motivo los comunarios carecen de información y no saben cuál es la importancia y los beneficios que brinda un programa de capacitación.

Esta investigación impulsara el turismo en el departamento, contribuirá e incentivara de una manera eficiente y eficaz a los comunarios con una serie de programas de capacitación, mejorando las expectativas traducidas en satisfacción total, generando no solo beneficio para la comunidad sino para todos los proveedores, convirtiéndose en una importante actividad para la generación de todos los contribuyentes. Es decir, un cambio en cómo se ha percibido la capacitación dada hacia los comunarios.

4.2. Justificación práctica

En el trabajo de campo obtuvimos un diagnóstico de la situación actual de la comunidad así permitiendo recaudar información precisa y efectiva para el llenado de las preguntas abiertas y cerradas de nuestra entrevistas facilitando la recolección de datos accediendo a conocer los atractivos turísticos naturales que posee el municipio de Puerto Rico , proporcionando con una socialización de un programa de capacitación, permitiéndonos obtener beneficios y mejores resultados para el seguimiento de la investigación, utilizando herramientas que ayudaron al fortalecimiento y satisfacción de una manera activa, para la elaboración del programa de capacitación en turismo comunitario.

Esta investigación nos permitió disminuir aquellas dudas y desconocimientos que presentaban los comunarios, el objetivo principal de esta investigación se ubica en la necesidad de hombres y mujeres a incentivarlos a que realicen emprendimientos turísticos ser participantes activos en los distintos niveles de actividades turísticas y discusión, planteando propuestas como construcción de mirador turístico, trekking, circuito turísticos las tortugas, paseo en canoa , canopy o tirolesa , consensuando las mismas con otros actores, aportando a la educación y al sano esparcimiento, generando fuentes de trabajo directo en la comunidad como resultado de la dinamización de actividades complementarias; del mismo modo ofrecerá a los turistas la posibilidad de recrearse y disfrutar del contacto directo con la naturaleza y de liberarse de las tensiones de la vida cotidiana y del estrés de la ciudad.

A través de la puesta en práctica el turismo comunitario nos permitió, conocer, valorar nuestro origen, las costumbres, la cultura del lugar de forma creativa hacia los recursos naturales cabe resaltar que en la comunidad Palestina del Municipio de Puerto Rico Provincia Manuripi, es apta para la realización de emprendimientos y actividades turísticas comunitarias sostenible , a través de los programas de capacitación en turismo tales como: emprendimientos turísticos, atención al cliente y marketing turístico, siendo así un instrumento de información, se utilizó el enfoque de aprender por “medio de la reflexión sobre la acción” partiéndose de la experiencia-acción que es objeto de reflexión desde sus ventajas y desventajas .

La reflexión conduce a una mejor comprensión de la acción y sobre todo a pensar en las formas de mejorar la situación actual a través de cambios que lleven a mejores resultados, se propuso también llevar a la práctica y aplicación de las nuevas ideas. Luego de la experiencia se vuelve a repetir el mismo ciclo para evaluar los resultados y decidir otros cambios, en este proceso los participantes comparten las razones por las que él o ella consideran importante cada tema, necesitan sentir que tiene importancia o valor para ellos. Por tanto cada sesión de aprendizaje comienza por despertar un deseo de aprender.

También se desarrollaran actividades turísticas como sol y playa, senderismo, observación de flora y fauna, pesca deportiva, camping entre otros, porque a través de ello se pretende atraer afluencia de turistas nacionales y extranjeros, generando recursos económicos y fuentes de empleos, mejorando su calidad de vida sin dejar de lado lo que realiza diariamente, de modo que nos ayudara a contribuir al desarrollo turístico del departamento Pando y para que a futuro se convierta en un destino turístico conocido a nivel nacional e internacional.

Para poner en marcha la actividad turística en turismo comunitario es necesario previamente mejorar las condiciones mínimas de las viviendas para poder ofertarlas a los turistas (luz, agua potable y alcantarillado), y mejorar la red vial de la región.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Proponer el diseño de un programa de capacitación en turismo comunitario dirigido a los pobladores de la Comunidad Palestina para impulsar en emprendimientos turísticos, del Municipio de Puerto Rico Departamento Pando,

5.2. Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico en la Comunidad Palestina de las actividades turísticas.
- Identificar los atractivos turísticos potenciales naturales, culturales e históricos de la comunidad Palestina.
- Implementar un programa de capacitación en turismo comunitario para los comunarios de la comunidad Palestina.
- Proponer un mínimo de infraestructura necesaria para apoyar en la actividad turística a la comunidad Palestina.

6. HIPÓTESIS

El programa de capacitación en turismo comunitario podrá generar emprendimientos turísticos en la comunidad Palestina, Municipio de Puerto Rico.

6.1. Variables

Variable independiente

Comunidad de palestina

Variable dependiente

Capacitación en turismo comunitario

6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1 *Operalización de las variables*

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Instrumento
Independiente Comunidad palestina	La comunidad Palestina está organizada por una mesa directiva, es decir que existe una cierta armonía o equilibrio de convivir con la naturaleza.	Servicios básicos	Agua potable	diario
		Recursos naturales	Energía eléctrica	
			Vías de acceso	
			Impulsar el desarrollo turístico comunitario	Observación
			Presentación de la propuesta de la investigación	Lista de participantes
			Bienestar social para los comunarios	

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Instrumento
Dependiente Diseño de un programa capacitación en turismo comunitario	El turismo comunitario se caracteriza principalmente por el liderazgo de la comunidad, este liderazgo se traduce en la planificación organización y control de actividades turísticas.	programa	Taller	diapositivas
			Capacitación	Lista de asistencia diapositiva
			Sensibilización	Lista de asistencia diapositiva
		Turismo comunitario	Costumbres	Observación directa
			Tradiciones	Entrevista
				Diario

7. OBJETO DE ESTUDIO

El turismo muchas veces se presenta como uno de los principales sectores para generar desarrollo y crecimiento económico en la población local que lo impulsa. El turismo comunitario “es toda forma de organización empresarial sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios; contribuye a la solidaridad en el trabajo y distribución de los beneficios generados por la prestación de servicios turísticos”, el cual busca fomentar encuentros interculturales con los visitantes. También permite rescatar las costumbres tradiciones, la gastronomía y la manera de vivir de la comunidad, que son únicas en cada territorio rural. El diseño del programa de capacitación es una investigación realizada en la gestión 2018 y 2019 tomando como base sus objetivos específicos que permita lograr una mayor rentabilidad del lugar apreciando su majestuoso paisaje.

El departamento de Pando se ubica al norte de Bolivia, entre los paralelos de $9^{\circ}38'$ y $12^{\circ}30'$ latitud sur y $69^{\circ}35'$ y $65^{\circ}17'$ de longitud oeste y abarca una extensión de 63.827 kilómetros cuadrados. Limita al norte y al este con la República Federativa del Brasil, al sudoeste con el Perú, al sudeste con el departamento del Beni y al sur con el departamento de La Paz. Cuenta con una superficie de 63.827 km², el quinto en extensión territorial del país, Conformado por (5) cinco provincias: Provincia Nicolás Suarez, Provincia Manuripi, Provincia Madre de Dios, Provincia Federico Román y la Provincia Abuna que a su vez se encuentran divididos en Municipios, los cuales constituyen una variedad de especies vegetales, bosque de tierra firme haciéndolo un atractivo especial pues está rodeada de ríos, lagos estrechos.

En 1938 se estima que tenía aproximadamente 18.000 habitantes, su capital es Cobija, fundada en 1906 sobre la antigua localidad de Bahía, fue un importante punto bélico en la Guerra del Acre, pero por sobre todo un lugar importante para el desarrollo de actividades de producción gomera, que generó ingresos económicos para el entonces erario nacional.

La comunidad Palestina se encuentra en el Municipio de Puerto Rico en la ribera del río Orthón, cuenta con gran diversidad de flora y fauna casi vírgenes, hermosos paisajes naturales como lagos, plantas medicinales entre otras donde se puede realizar actividades turísticas

como: turismo comunitario, observación de flora y fauna, senderismo, safari fotográficos, paseo en canoa, trekking, turismo vivencial entre otras.

Esta investigación se llevó a cabo en la comunidad Palestina, tomando en cuenta su propia población con la finalidad de diseñar un programa de capacitación en turismo comunitario, mostrando cuan beneficioso es el turismo como actividad económica, sus alcances y maneras de aplicación según el contexto, buscando de esta manera contribuir en el desarrollo de su comunidad a través del turismo.

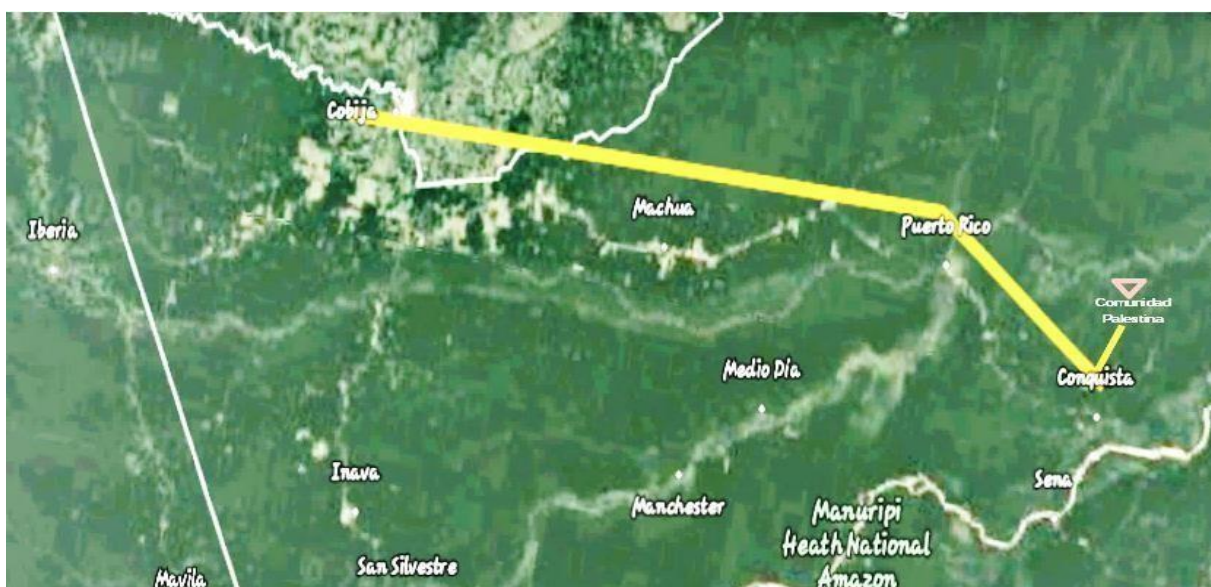


Figura 1. Ubicación de la investigación

8. ALCANCE O CAMPO DE ACCION DE INVESTIGACION

La elaboración de un diagnóstico parte de una necesidad de información siendo necesaria para los comunarios como respecto a temas de turismo, de este modo puedan tomar las decisiones correctas para mejorar su ambiente de trabajo y explotar sus recursos naturales de manera sostenible y adecuada sin dañar al medio ambiente. Así considerando que una necesidad es la carencia de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes por parte de los moradores de la comunidad para desempeñar actividades turísticas, es por ello que se vio la necesidad de

diseñar programas de capacitación en turismo para fortalecer sus conocimientos, se realizó las respectivas entrevistas para la recolección de los datos de información. (Véase en anexo 14)

8.1. Servicios básicos

Son las obras de infraestructura para el funcionamiento de las dependencias y entidades dotadas por el gobierno para tener una vida saludable.

8.1.1. Energía eléctrica

La comunidad Palestina no cuenta con energía eléctrica las 24 horas al día, solo cuenta con un motor de luz la cual funciona de noche (desde las 6:00 pm hasta 10: pm).

8.1.2. Agua potable

No cuenta con agua potable, solo tiene un tanque donde el agua se extrae de un arroyo o pauro, teniendo un periodo de 2 horas para el abastecimiento del agua en toda la comunidad.

8.1.3. Vías de acceso

La carretera es de ripio hasta llegar a la comunidad Conquista (220 km), las flotas, buses pasan por la comunidad ya mencionada teniendo un costo de 60 bs en flota y 90 en bus, después se entra en motocicleta hacia la comunidad Palestina, teniendo un costo de 100 bs el pasaje hasta el lugar (37km). También se puede ir por vía fluvial desde Puerto Rico hasta Palestina que son tres horas de Bajada en deslizador de 40 caballos hp, el alquiler es de 350 bs la hora expreso hacia el lugar.

8.1.4. Cabañas

En la gestión 2018 la comunidad realizo un convenio de un proyecto de construcción de tres cabañas turísticas, con la institución ACCESO, actualmente las cabañas no brindan servicios por la falta de implementación de equipamientos, lo cual se sugiere el apoyo de los comunarios

del municipio para el refaccinamiento y la culminación de dichas cabañas, para poder brindar sus servicios de hospedaje.

8.1.5. Restaurantes

Existen en la comunidad personas que brindan los servicios gastronómicos cuando llegan visitantes a la comunidad, pero no existe un lugar establecido donde ofrecer ese servicio, se propone que las autoridades hagan casetas para su venta de comida y puedan estar cómodos para brindar un servicio de calidad a los turistas.

8.1.6. Población

Tomando en cuenta una estimación de 106 habitantes entre hombres, mujeres y niños según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2012, realizado por el Instituto de investigación INE. La economía familiar se basa actualmente en la agricultura, recolección de almendra o zafra, complementada por el trabajo asalariado, la cacería y pesca para su sustento diario. Los sistemas de cultivo varían en función al tipo de tierras.

8.2. Actividades que realizan en la comunidad Palestina

Palestina por pertenecer a la región de bosques tropicales húmedos la vocación de los suelos son netamente forestales. Además que el modo de producción está constituido por más de 50 años que es el extractivismo que significa que el campesino o el originario aprovecha y extrae los recursos y alimentos que la naturaleza le ofrece, sin embargo se ha observado que los habitantes tienen establecidos los modos de producción de manera tradicional y se expone a detalle a continuación:

8.2.1. Pesca

Los comunarios de Palestina realizan la pesca de manera tradicional y manual utilizando liñadas, anzuelos, tarrafas, espiñel.

Es importante destacar que en Palestina se practica la pesca deportiva, también se ha observado que la comunidad es visitada constantemente por turistas nacionales y extranjeros especialmente del vecino país Brasil, ellos llegan con sus barcos y motores fuera de borda y se traen todos sus alimentos para los tres o cuatro días que estarán, y duermen en la playa con camping o en la misma lancha. Los comunarios solo se dedican a descargar el barco y toda la indumentaria de la pesca deportiva, es decir el único servicio que ofrece la comunidad es de cargadores por que después no existe ninguna clase de servicio al turista de aventura.

8.2.2. Caza

Los hombres de palestina son los que se encargan de traer el ingrediente principal para el alimento diario, como es la carne del monte. Para ello ingresan durante el día especialmente de mañanita, a la selva para cazar a los animales silvestres como ser: el jochi pintado, huaso, chancho de tropa, entre otros.

8.3. Extractivismo de recolección de recursos naturales

8.3.1. Castaña

Es una de las especies no maderable de alto valor ecológico cuya altura haciende a más de 20 metros. El árbol de castaña amazónica es un fruto que se encuentra de forma natural y silvestre en la comunidad.

Una de las zonas castañeras de mayor producción es Palestina que en el tiempo de zafra desde diciembre a marzo los comunarios se dedican a recolectar el coco de castaña. Luego proceden a cortarlo con machete y acopiar la almendra con el llenado de caja que es una especie de lata de pintura de 18 litros.

“Cuando está verde, recién recolectada pesa entre 30 a 32 kilos cada caja y cuando la almendra esta seca pesa aproximadamente 22 kilos teniendo un costo de 150 a 200 bolivianos, el precio es variado por el mercado Europeo. Nosotros vendemos la castaña a las empresas castañeras como Blacutt, Amazonas, Manutata, EBA, mayormente la almendra se va a la ciudad Riberalta- Beni. (Entrevista Fernandez, G.2018)

8.3.2. Agricultura

En el tiempo de agosto a septiembre los comunarios realizan su sistema de chaqueo, donde deforestan una (1) hectárea de monte alto con el permiso del INRA, en octubre ellos aprovechan las primeras lluvias para sembrar sus productos tradicionales como el maíz, plátano, arroz, yuca, guineo, etc., para su sustento diario.

8.3.3. Goma

Cuenta con extensas plantas de siringa, en años atrás se dedicaban a la extracción de la goma o látex, antes era difumada la goma, la vendían a la empresa SIRINBOL actualmente es cuajada echándole un químico (limón agrio)

8.3.3. Flora

En la Región Amazónica de Pando, se han identificado alrededor de 283 especies de árboles y palmeras de las cuales existen ocho especies con valor extractivo no maderero; cinco especies de palma con valor potencial y 15 especies maderables con valor comercial, además de 14 especies con valor altamente potencial.

En la cobertura vegetal de la Provincia Manuripi se perciben una gran formación de masa vegetal: el bosque natural con especies de fuste alto, casi cilíndrico y de hoja ancha; y más al Sur, la sabana asociada con especies de fuste tortuoso de hojas semidesiduas y apergaminadas.

Al ser la Amazonía una de las áreas con mayor riqueza forestal del planeta, tiene un alto potencial de ofertas de atractivos naturales, sin embargo; la tala indiscriminada de árboles, la caza continuada y la pesca industrial o comercial no planificadas son factores que le quitan la jerarquía necesaria al producto turístico.

8.3.4. Fauna

Existe una gran variedad de especies animales, sin embargo, muchas de ellas se encuentran gravemente amenazadas por la caza indiscriminada que realiza el hombre de la región. La conservación de la biodiversidad es esencial no solo para el desarrollo de la actividad turística si no par la continuidad de la sobrevivencia del hombre.

8.3.5. Recursos históricos

Un territorio con una amplia trayectoria histórica y larga presencia humana de más de 100 años. Donde “las trincheras” que mando hacer José Manuel Pando en el 1903 en la Guerra del Acre para esperar al ejército brasileño que invadieron las tierras bolivianas. Este paraje de la historia se puede convertir un atractivo turístico histórico para la comunidad. según (Lera,L.2012)

Según la historia oral no se tiene una fecha precisa de la fundación de Palestina solamente se conoce que el año de fundación esta entre los años 1883 a 1885 por el explorador Timoteo Maniaca.

“varios de estos industriales que hasta entonces habían efectuado trabajos sobre el Manutata o Madre de Dios, optaron por desplazarse hacia el Norte, cruzando el territorio, logrando llegar al Alto Dutimanu u Orthón: Timoteo Mariaca demarco allí Palestina, San Roque y Victoria...”(Luna,1976.Pag.117).

En el auge de la goma en 1883, Palestina era una barraca de propiedad del explorador industrial Nicolás Suarez, Barraca significa un centro productor de acopio de la goma que en el pasado tenia dueño como los feudales, Antonio Vaca Diez y Nicolás Suarez. También era considerada como unos de los principales puertos para transportar ganado, goma y castaña tanto por vía fluvial como terrestre.

En el tiempo de la goma y antes que llegaran los exploradores industriales nacionales extranjeros, Palestina fue habitada por tribus indígenas como: Araonas, Iñaparis, Pacahuaras y Caripunas, pero por la obsesión de la jirina, la ambición de obtener riqueza dichos expedicionarios cometieron un genocidio contra los selváticos.

Por ello Chelio Luna Pizarro señala” fue en Palestina según dicen, donde el hombre inicio el negocio del caucho en el Orthón y en realidad en toda Bolivia acostumbraba a flagelar a los hombres hasta matarlos, o a veces para variar los ataba de pie y mano y los arrojaba al río. ¡Los más afortunados eran aquellos sometidos a este último castigo.

8.4. Implementar servicios turísticos en la comunidad Palestina

De acuerdo al análisis del diagnóstico se llegó a identificar muchas falencias en cuanto a la existencia de herramientas para poder desarrollar un emprendimiento turístico comunitario, se observó la falta de capacitación en las comunidades influye en forma negativa, provocando el debilitamiento y la inadaptación en la misma, es por esta razón que surge la ideología de elaborar un programa de capacitación en turismo comunitario para que se pueda desarrollar emprendimiento adecuadamente.

El programa de capacitación en turismo comunitario dirigido a los pobladores de la Comunidad Palestina en el Municipio de Puerto Rico del Departamento Pando servirá de guía a las diferentes comunidades para poder emplear el turismo comunitario de una forma correcta.

Al mismo tiempo lograr un significativo proceso de enseñanza-aprendizaje, por otra parte busca generar cambios y actitudes, está centrada en diseños de talleres y estrategias metodológicas cuyo objetivo es de estimular sus habilidades, destrezas y experiencias vividas que permitan incentivar la participación y el sentido de pertenencia ayudando a fortalecer un mejor desarrollo y desempeño de todos los que conforman la organización, que a continuación se describirá cada uno de ellos. (Ver anexo 3)

8.4.1. Temas del diseño de programas de capacitación en turismo comunitario en la comunidad Palestina

A continuación se describirá el desarrollo de los temas que se realizaron:

8.4.2. Turismo - Emprendimiento turístico comunitario

En la visita se proporcionó información del turismo comunitario, por otra parte también, se brindó información acerca de cómo se inicia un emprendimiento turístico comunitario.

¿Cuáles son sus beneficios?

Los aportes de la actividad turística comúnmente como impactos del turismo, son de diversas índoles pueden ser nacionales o internacionales y afectan a la comunidad receptora de distintas maneras:

Ventajas del turismo: Generación de empleos directos e indirectos, generación de nuevos ingresos para la comunidad, revalorización de las diferentes culturas.

¿Qué es un emprendedor?

Es una persona que recibe una oportunidad para resolver un problema, y que tiene el impulso, la motivación, la habilidad, y la capacidad para generar una idea capaz de resolver y llevarla a la práctica.

¿Qué es un emprendimiento?

Toda inversión que realizan las comunidades urbanas y rurales naciones y pueblos indígenas originarios campesinos, comunidades interculturales y afro bolivianas para la prestación de servicios turísticos, bajo las distintas formas de organización económica, las cuales deben alcanzar la armonía y el desarrollo sustentable de sus comunidades.(Ley 292; Bolivia Espera. 2012)

Para iniciar un emprendimiento se necesita de una idea y esta surge de una persona a la cual se la llama emprendedor o emprendedores.

¿Cómo se inicia un emprendimiento?

Para iniciar un emprendimiento turístico comunitario se requiere de muchos pasos, pero sobre todo requiere de iniciativa y buena predisposición de los emprendedores principalmente lo necesario.

Generación de ideas pueden ser hospedajes, restaurant, circuitos, etc.

El principal destino de esta propuesta es la comunidad y porque no decir también las comunidades aledañas, quienes a través de la información brindada puedan llegar a tener una nueva visión del turismo y como conformar un emprendimiento turístico comunitario.

8.4.3. Herramientas jurídicas y legales para la conformación de un emprendimiento turístico comunitario.

Las herramientas necesarias para la conformación de un emprendimiento turístico comunitario, es esencial para poder realizar un emprendimiento exitoso, primero debemos saber cuáles son los actores involucrados como tal es el gobierno, las empresas y la comunidad que participan en un emprendimiento turístico, para finalmente ya una vez que la idea este planteada poder ejecutarla de acuerdo a las normas y leyes que existen, para el desarrollo del turismo comunitario. Los comunarios podrán encontrar información acerca de quienes participan en un emprendimiento turístico comunitario, cómo conformar una asociación turística ya sea una empresa o una cooperativa turística, cuales son los beneficios de ambas, también se mostró cómo poder registrarse en cada una de estas, como obtener su personería jurídica y finalmente que leyes o normas amparan para realización de un emprendimiento turístico. Lograr que la comunidad obtenga beneficios acerca de cómo conformar un emprendimiento comunitario facilitándoles la información necesaria para esta función.

8.4.4. Elementos que conforman un destino turístico comunitario

Los elementos que conforman un destino turístico son muy importantes para una comunidad ya que a través de estos es que se puede ver con qué tipo de elementos cuenta y que tipo de

elementos le hace falta a dicha comunidad para poder implementar el turismo de una forma adecuada.

- Producto turístico

Es un conjunto de componentes capaces de hacer viajar al turista, para realizar actividades que a la vez satisfaga las necesidades de los visitantes, otorgando beneficios de manera integral, entre estos tenemos.

- Motivación

Brindarle al turista, servicios turísticos, infraestructura y equipamiento.

- Paquete turístico

Es un armado o unión de diferentes servicios y actividades turísticas ofrecidas a los turistas

- La oferta turística

Es un conjunto de servicios y recursos (naturales, culturales o históricos), a ser un lugar y tiempo determinado y cuyo objetivo es lograr una experiencia única de viaje, satisfactorio para el turista.

El conocer la oferta turística que posee cada lugar es esencial para el buen desarrollo del turismo, ya que a través de esta una comunidad podrá identificar los recursos, servicios e infraestructura turísticas que posee, también implica el definir un producto turístico, el cual permite a la comunidad identificar qué tipo de turismo está realizando y para quienes lo está haciendo y de esta forma vender mediante paquetes turísticos.

Los recursos humanos son muy necesarios a la hora de conformar una empresa o una cooperativa, ya que gracias a estos podremos tener un buen manejo de la organización, también conocer cuál es la función específica de cada uno de ellos, abarca todo lo relacionado al manejo de los recursos humanos, partiendo desde la creación de un organigrama para el

funcionamiento del emprendimiento, hasta la forma de contratación que se requiere para el personal que trabajara con los usuarios de este programa. Pero sobre todo lo más importante es la capacitación que deben recibir los participantes del emprendimiento, la rotación que debe realizarse según se vea conveniente para la organización.

Los recursos turísticos son fundamentales a la hora de definir un emprendimiento, ya que el turista buscara algún recurso que le llame la atención entre esto tenemos:

Tipos de recursos turísticos

- Natural

El ambiente que nos rodea montañas, bosques, paisajes, lagos, la biodiversidad, otros.

- Cultural

Es la herencia del pueblo, las tradiciones y las costumbres típicas, las artesanías, la gastronomía, el folklore, la música, etc.

- Histórico y monumental:

Son las construcciones de valor artístico e histórico, arquitectura arqueológica, sitios o rutas sagradas, etc.

El principal objetivo de esta propuesta es la misma comunidad, quien a través del conocimiento de los elementos de un destino turístico pueda identificar qué es lo que tiene y que les hace falta para poder llegar a ser un destino turístico comunitario.

8.4.5. Atención al cliente y organización de los recursos humanos

La atención al cliente es un proceso encaminado a la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad de persona a persona.

A) ¿Quién es el cliente?

- Es la persona más importante en cualquier negocio.
- No depende de nosotros; nosotros dependemos de él.
- No interrumpe nuestro trabajo; es el propósito del mismo.
- Nos hace un favor cuando nos llama; nosotros le hacemos un favor cuando contestamos su llamada.

B) ¿Quiénes son nuestros clientes?

- Estudiantes
- Padres
- Profesores
- Personal
- Administrativo
- Personal y otros

C) El resultado del momento de contacto depende de:

- Lo que el cliente ve a partir de lo que le mostramos.
- Lo que “escucha” en función de lo que decimos o hacemos.
- Lo que percibe en función de cómo se los decimo.

D) ¿Qué busca el cliente?

- Precios razonables
- Calidad acorde a su inversión
- Atención amable y personalizada
- Horario cómodo
- Proximidad geográfica
- Créditos variados
- Local cómodo y limpio

Tipos de cliente:

A. El cliente enojado

Cuando se trata de este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

A. El cliente conversador

Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia.

B. El cliente ofensivo

El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA! Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables.

C. Cliente Infeliz

Muestre a esta gente tanta compasión y calidez como le sea posible. Lo más probable es que usted no logre mejorar su estado de ánimo, pero puede determinar exactamente que es lo que está buscando y, como resultado, ayudarles a encontrarlo.

D. Cliente Abusivo

En caso de que el cliente utilice un lenguaje abusivo o haga amenazas, diríjase al cliente por su nombre y diga "Señor Flores, comprendo que está molesto, pero no utilice ese lenguaje".

E. El cliente coqueteador

Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y de tipo profesional en todo momento.

F. Cliente discutidor

Estas personas se complacen en las discusiones. Son agresivos y probablemente no estén de acuerdo o discutan cada cosa que usted diga, hable suavemente, pídale su opinión concéntrese en los puntos que estén de acuerdo, cuente hasta diez.

G. El cliente Exigente

Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

H. El que no Habla e indeciso.

Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

I. claves en la atención al cliente

- Antes que nada: el saludo
- La cordialidad, siempre
- A nadie le gusta esperar:
- No me avasalles, por favor
- Información confiable
- La apariencia sí importa
- Cada promesa es un contrato
- Una pizca de flexibilidad
- La discusión no es una opción

Quejas y sugerencias: una oportunidad de mejora.

La satisfacción del cliente es el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. A mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a

comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento. Un cliente satisfecho: Hará buena publicidad, optará por nuestro producto, se sentirá identificado con nuestra marca.

Se dio a conocer los canales de distribución el cual es muy importante para el usuario, mucho más conocer los medios de promoción y venta de sus servicios o productos turísticos. El uso de las redes sociales hoy en día es muy importante, con este programa los comunarios podrán obtener información acerca de cómo crear una página web, una página de Facebook y como elaborar folletería de esta forma poder atraer más turistas a su emprendimiento. También brindaremos información acerca de la obtención de la marca del país que otorga el viceministerio de turismo a los emprendimientos comunitarios de Bolivia.

Los Principales Canales de Distribución:

- La distribución

Es el instrumento de marketing que relaciona la producción con el consumo, siendo su función poner el producto a disposición del consumidor final en el momento en que lo necesite y el lugar donde desee adquirirlo.

- Canal de distribución

Dentro del marketing turístico, los canales o redes de distribución son la estructura que forman un mercado turístico por el conjunto de organizaciones, con el objetivo principal de facilitar y poner a disposición de los compradores los productos de los diferentes fabricantes realizando la venta, confirmándola y efectuando su cobro.

- Marketing directo

La comunicación de la oferta de bienes y servicios directamente al consumidor potencial sin contar con intermediarios.

- Promoción de venta

Incentivos a corto plazo, para incentivar la compra de un producto o servicio.

- Herramientas

Descuentos, mayor contenido por el mismo precio, regalos directos o diferidos, sorteos, muestras, degustaciones.

- Publicidad

Comunicación no personal y pagada para la presentación y promoción de bienes, servicios o ideas que lleva a cabo un patrocinador identificado.

Herramientas a utilizar: medios de masas, circulares, cartas, posters, catálogos, son los encargados de informar, persuadir y mantener el recuerdo.

Las estrategias para el producto turístico

De penetración: Incrementar la cuota global del mercado ofreciendo el mismo producto existente sin incorporar ninguna modificación o mejora.

Desarrollo del producto turístico: Actuar sobre los mercados actuales, incorporando nuevos productos que surjan como variaciones de los productos turísticos existentes, extensiones en la línea básica o con productos sustitutivos.

Extensión del mercado turístico: Utilizar el mismo producto turístico, intentando atraer nuevos consumidores turísticos, bien por su oferta o regiones poco explotadas hasta el momento (sol y playa).

Se instruyó cómo se debe distribuir los recursos, en que se invierte, como se administra el presupuesto; este es una parte muy esencial del emprendimiento, por otra parte, también mostraremos cuales son los ingresos y cuáles son los egresos que se genera en un emprendimiento.

8.4.6. Modelo de cuidado y protección Ambiental

El cuidado y protección ambiental es uno de los factores más importantes a la hora de desarrollar el turismo, se brindó pautas para poder desarrollar un turismo sustentable sin dañar a la naturaleza, ya que se debe prever el impacto generado por los turistas y los prestadores, para esto se requiere de: Recurso de agua, recurso de energía eléctrica, gestión de residuos, reducción de la contaminación ambiental, conservación de la biodiversidad.

Al proponer un turismo sustentable estamos tratando de que se desarrolle un turismo que dure para generaciones futuras, pero que a la misma vez sea de conocimiento de todos que existen medidas para mitigar el daño generado por el turismo y que perdurar para futuras generaciones

- Conservación ambiental

Es la garantía que nos permite el desarrollo turístico con el cuidado del medio ambiente. Conservación de los recursos naturales y culturales, restauración de los recursos, evitar la contaminación, evaluar los impactos ambientales.

- Desarrollo económico

Se basa en el desarrollo económico a través del turismo sustentable, es decir generar una economía amigable con la comunidad, en dónde.

Viabilidad económica. - Estabilidad económica

Mejora de la comunidad. - Inversiones en obra sociales, carreteras, hospitales, escuelas, etc.

Cantidad de empleo- trabajos fijos, buena remuneración económica, seguridad del personal.

Satisfacción del visitante. - Velar por la seguridad del visitante, velar por la comodidad del turista, cumplir con todos los servicios turísticos.

- **Desarrollo socio –cultural**

Este desarrollo está relacionado con lo que es el bienestar de la comunidad y la conservación del patrimonio natural y cultural, se basa en la conservación al desarrollo local, bienestar a la comunidad, oferta cultural, protección del patrimonio natural y cultural.

La educación ambiental es muy importante para el desarrollo del turismo sustentable, ya que a través de este tenemos la idea de cómo proteger el medio ambiente y esta debe ser brindada tanto a los comunarios como a los visitantes.

- **Estado de desarrollo**

Potenciales: recursos que existen en determinadas zonas pero que no están siendo explotados o aprovechados posiblemente por desconocimiento o por no contar con la tecnología adecuada por no hacerlo.

Actuales: Aquí se agrupan los recursos que en el presente están siendo explotados y estudiados.

Reserva: se refiere a una porción de recursos naturales actuales que de momento no se explota si no que deja como garantía para el futuro o nuevas generaciones.

El principal desafío se enmarca en respetar y potenciar la cultura, su forma de vida de las comunidades a la vez que se promueve la llegada de turista. (Véase anexo c)

8.5. Actividades turísticas a realizar

8.5.1. Implementación de un mirador turístico

Un mirador es un punto privilegiado de observación, y encuentro visual con la naturaleza, con el trabajo de investigación se propone realizar un mirador turístico, con el objetivo de que los visitantes puedan observar tranquilamente la diversidad de la flora y fauna.

(<https://desconceptos.com/mirador>)

El diseño de un mirador consiste inicialmente, en encontrar un lugar idóneo para el desarrollo turístico sostenible del lugar, donde los turistas puedan disfrutar de las mejores vistas de la comunidad, observando su bella vegetación, es necesaria la intervención de la totalidad de los comunarios de manera que sea más cómodo, accesible y agradable. El proyecto consiste en un

modelo de fácil construcción que se pueda ubicar en los puntos definidos según la primera, con dirección a la playa, hacia la selva, estaciones de descanso, y puentes para mejorar la comodidad y seguridad de los visitantes.

Se utilizarán barandas en lugares donde sea necesaria la protección. Por ejemplo, barrancos y lugares donde no existan instalaciones para apoyarse, las vigas de madera plástica se enterrarán (a manera de poste) por lo menos 1.5m para asegurar un buen agarre del terreno. Zanjeo y chorrea de cimientos. Chorrea de grada (preferiblemente una vez finalizado el entrepiso), colocación de entrepiso previamente ensamblado, uniones soldadas, colocación de tabloncillos de piso, atornillados a viguetas y vigas de entrepiso, montaje de barandas de madera, atornilladas a vigas; colocación de tensores y piezas de soporte de pasamanos, montaje del pasamanos de madera atornillado a piezas metálicas en baranda. (Ver anexo d).

8.5.2. Tracking Turístico

Es una actividad práctica en todo tipo de terrenos y no tiene restricciones ni edad, sexo o condición física, es la forma de volver a tomar contacto directo con la naturaleza y el medio rural, andando por valles, quebradas, bosque, playas, orillas de arroyos, ríos, lagos y lagunas, y por qué no por medio del campo y pueblos donde no es posible ir en vehículo, pernoctando en refugios, hoteles, y casas rurales. (senderismo.net)

El fin de estas caminatas es obtener mayor contacto con la naturaleza, la cual nos acerca a avistar y fotografiar la flora y fauna del lugar sobre su paisaje natural, la aventura puede durar solo un par de horas la caminata, moderada o prolongada durante varios días de expedición, debemos tomar en cuenta a qué lugar vamos a ir, saber los cuidados mínimos indispensables del lugar, conservación del medio ambiente para no dañar el entorno al pasar por el lugar, primeros auxilios que es algo imprescindible.

En la comunidad Palestina se puede desarrollar el trekking turístico la cual consiste en el desarrollo de caminatas por un entorno natural y abierto con fines recreativos, cuenta con una variedad de plantas como la siringa y el almendro, de esta manera fortalecer más nuestros conocimientos.(Véase anexo e)

8.5.3. Circuito turístico

Es la articulación de atractivos turísticos en forma ordenada y priorizada que facilita el conocimiento turístico del visitante. Es una ruta que abarca diferentes atractivos, terminando en mismo lugar que inicia. (Aguilera, T).

Paso 1

Definir el ámbito del circuito turístico, es decir en qué espacio geográfico se va a realizar el mismo. Muchas veces comprende en diferentes provincias, a veces se encuentran alejados del uno al otro, porque se tendrá que priorizar la visita a algunos de esos puntos estratégicos.

Paso 2

Identificar el lugar, recursos turísticos más sobresalientes o importantes de la región o comunidad, ya sea por su importancia natural, artificial, cultural a través del tiempo.

Paso 3

En este punto se define el recorrido, tomando un mapa de todos los atractivos y recursos turísticos, luego el circuito irá dando forma para unirlos sobre la red vial, teniendo en cuenta un punto de inicio y final del recorrido, es muy importante considerar los horarios de atención de los diferentes lugares a visitar.

Paso 4

Recopilar información y reconocer el circuito, es fundamental el análisis de información y documentación acerca de los atractivos y recursos turísticos de la localidad, ya sea por fuentes secundarias (textos) o a través de internet, videos, u otros, información que deberá ser consultada y corroborada con especialistas de la región y por guías.

Paso 5

Se debe considerar dos elementos básicos para la estructuración de los circuitos:

Medición de tiempos: antes de ofrecer el circuito turístico a los turistas se deberá hacer una prueba piloto, la que incluye cuánto tiempo se demorará en el largo recorrido, de un lugar hacia el otro.

Evaluación de facilitación turística: se deberá evaluar la adecuada facilitación, turística, es decir evaluar el estado de las carreteras y accesos a los puntos a visitar, se tiene que tomar en cuenta los servicios turísticos como los restaurantes, centros de esparcimientos entre otros.

Paso 6

Difusión del circuito: una vez el circuito este bien estructurado, se deberá sostener una reunión con las agencias de viajes y turismo, operadoras turísticas, ubicadas en la capital de la región, para que sean incorporadas en sus manuales de servicios y comercializados a los visitantes, para difundir el circuito se puede elaborar dípticos, trípticos o guías para que promocionen información a los turistas sobre los atractivos y recursos turísticos. (Ver anexo f)

8.5.4. Paseo en canoa

La canoa es una embarcación de pequeñas dimensiones que se impulsan por la fuerza humana, la cual es aplicada a través de los remos. Sus extremos son de punta y su parte superior abierta. No posee timón y se rema por uno solo de sus lados por lo que se requiere de un importante gesto técnico para mantener el camino derecho. (Deporte extremo, 2007)

Es una actividad turística donde se utiliza un bote en el cual pueden estar uno, dos, tres o cuatro personas, con una finalidad de práctica deportiva este tipo de canoa eran utilizadas anteriormente para la pesca y para lograr desplazamiento en el agua, este vehículo era construido a medida de su dueño y posee una única abertura por la cual está situada la persona.

Estos atractivos a su vez de manera agrupada se convierten en productos turísticos, que generan una amalgama de componentes, con el fin de generar beneficios a los consumidores, los productos turísticos están estrechamente ligados a la oferta que constituyen en buena parte la motivación del potencial o visitantes.

Ofrecer al visitante la experiencia de convivencia agradable con su familia y amigos Brindándoles una serie de servicios y actividades de recreación turística de calidad, un trato Humano caluroso, así como un entorno limpio y preservado, en el respeto de la naturaleza. Esta actividad consiste en desplazarnos de un extremo hacia otro, particularmente es

impresionable la implementaría de casco, chalecos, salvavidas. Quien se decida a realizar por esta actividad turística, tendrá una experiencia inolvidable, porque se disfrutara al máximo de la naturaleza, hermosos paisajes y variedades de especies animales y plantas, observando las tortugas a la orilla del río, en la que la aventura será parte de este recorrido. (Ver anexo g)

8.5.5. Canopy o tirolesa

En la actualidad los emprendimientos han adquiridos cada vez más relevancia, consiste de una polea por cables montados de acero alineado, que con una inclinación, ayuda transportar personas de un lado al otro, y hacer sentir la sensación de volar sobre cualquier espacio. El saltar en una tirolesa ofrece al usuario la sensación de volar libremente sobre barrancos, ríos, lagunas, bosques o cualquier otro paisaje, haciendo una aventura 100% ecológica, construida en las copas de los árboles.

El Canopy o tirolesa son atractivos y recorridos por aire, tierra y agua, distribuidos en un área o hectárea, todos diferentes y aptos para todos los gustos. Es el recorrido que más invita a la emoción y estimula la adrenalina de quienes le apasiona dicho deporte, lo hace a través de cable de acero con sus respectivos arneses, mosquetones, cascos, guantes, cintas, cuerdas y a velocidades entre 10 a 60 km/h conectados a sólidas plataformas de madera suspendida en los árboles y volando por encima de los 5 y 60 metros de altura. Y mientras se deslizan en cada vuelo hacia el final del recorrido, podrán contemplar las espléndidas especies de flora y fauna con la que cuenta la comunidad. La plataforma estará instalada en medio de los árboles y se suspenderán por cables de aceros, formando un camino de 1200 metros en el aire que permitirá trasladarse de un lado a otro, por encima de los árboles y disfrutar de la naturaleza desde una perspectiva totalmente diferente. (es.m.wikipedia.org/canopytirolesa)

Sistema de seguridad

En los modernos Canopy, se busca no solo que el turista tenga una grandiosa experiencia, también se buscara maximizar la seguridad de los usuarios y ¿por qué no? El optimizar el

proceso de operación para disminuir los costos de operación. Esto nos permitirá disminuir al máximo la margen de error humano en el manejo de seguridad.

En la práctica es indispensable el uso de ropa amplia que le facilite los movimientos para la práctica del descenso y para treparse a la plataforma. En algunos casos se realiza una caminata hasta la primera base, se recomienda utilizar un calzado cómodo que ya haya sido usado y preparado para evitar las incomodidades de un nuevo calzado. Es necesario llevar un abrigo ligero, ponchillos, un par de lentes de sol, los resguarde de alguna sorpresiva lluvia ya que altura y la velocidad adquieran de este tipo de prenda.

La seguridad es indispensable la cual permitirá al visitante tener confianza y tranquilidad durante su permanencia, además el recorrido tendrá guías previamente entrenados que contarán con un equipo de seguridad 100% seguro, que los acamparan durante sus recorridos en esta fascinante aventura, será apta todas las edades donde puedan disfrutar niños. Jóvenes y adultos, para dicha actividad no es necesario tener buen estado físico, ni porte, cualquier persona puede practicarla. (Ver anexo h)

8.5.6. Campeonato de pesca deportiva

En la actualidad el campeonato de pesca deportiva es una actividad turística de aventura, la cual consiste en una competencia entre pescadores (personas) por la captura de una o varias especies determinadas (peces), en un cuerpo de agua fija como ríos o lagos. La participación en la competencia de pesca es conformada en grupo o equipos. El ganador de la competencia se define a partir del peso, tamaño, tiempo y calidad del pescado.

Es importante destacar que la comunidad Palestina contempla un exuberante ecosistema compuesto por lagos en la ribera del río Orthon y animado por la melodía que generan las especies nativas como monos, loros, tucanes y demás. Se puede realizar dicha actividad y así generan recursos económicos para el beneficio de la misma, atrayendo turistas nacionales, extranjeros.

CAPÍTULO 2

9. MARCO CONCEPTUAL

Para la elaboración de la investigación se tomarán en cuenta diferentes conceptos relacionados a nuestro tema de investigación los cuales ayudarán a comprender la finalidad de esta herramienta: entre ellos tenemos los siguientes.

9.1. Turista

Es la persona que visita cualquier país o región distinta al de su residencia habitual o permanece, independientemente de cual sea el, motivo de su viaje. Ley N°.292. Ley General del Turismo Bolivia Te Espera (25 de septiembre de 2012) La Paz Bolivia.

9.2. Turismo

Es la actividad que realiza la persona de manera individual o en grupo, al trasladarse durante sus viajes y permanencias en lugares distintos a su entorno habitual, con fines de descanso, esparcimiento, negocios y otras actividades, por un periodo de tiempo no mayor a un (1) año, de acuerdo a normativa migratoria vigente. Ley N°.292, Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera (25 de septiembre de 2012) La Paz Bolivia.

9.3. Comunidad

Es un grupo de individuos que tiene ciertos elementos en común, tales como idiomas, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica, estatuto social y roles. Por lo general, en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación con otros grupos o comunidades (generalmente por signos y acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada. (Escorihuela & Gómez, 2012).

9.4. Turismo Sostenible

La Organización Mundial del Turismo (1993) indica que “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 respete la integridad cultural, los procesos ecológicos y los sistemas de apoyo a la vida”. (Organización Mundial del Turismo, 1993)

9.5. Programa

Un programa es una serie de pasos en secuencia para llevar a cabo un plan. (Crosby, 2009) Los programas son componentes de un plan, los cuales son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción, por lo general cuentan con el apoyo de presupuestos. Un programa principal puede requerir numerosos programas de apoyo. (Domínguez, 2008)

9.6. Atractivos turísticos

Son el conjunto de lugares, bienes, costumbres y acontecimientos que por sus características, propias o de ubicación en un contexto, atraen el interés del visitante. Esta misma metodología califica los atractivos por categorías, (sitios naturales, manifestaciones culturales) y varios tipos y subtipos. (Turismo Plan Tour, 2020).

9.7. Recursos Naturales

Son elementos de la naturaleza que ayudan a los seres vivos en diferentes cosas, por ejemplo los arboles dan el oxígeno, aportando de manera directa a la sociedad. (<https://www.wikipedia>).

9.8. Turismo comunitario

Es la relación directa del emprendimiento y la comunidad, con los visitantes desde una perspectiva plurinacional e intercultural en el desarrollo de los viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de los patrimonios culturales y territoriales, de las naciones y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados para el “Vivir Bien”. Ley No.292, Ley General del Turismo “Bolivia Te Espera. (25 de septiembre de 2012) La Paz Bolivia.

9.9. Turismo comunitario a nivel mundial

Datos de la Secretaria de Turismo SECTUR (2004), “el turismo comunitario es la industria más grande del mundo, representa más del 10% de todo el empleo y el 11% del Producto Interno Bruto Mundial, y se prevé que el valor total de los viajes de turismo aumentara a 1.600 millones de dolores en 2020. El turismo comunitario tiene como virtud, un gran y creciente impacto tanto en los pueblos como en las comunidades y naturaleza {...} Así mismo la Organización Mundial de Turismo (2004), indica que se puede decir que las principales tendencias del turismo comunitario son la búsqueda constante de vivir una experiencia única, la diversificación del mercado turístico, especialización del turismo, especialización de los turistas y la preocupación por el medio ambiente”. (Pardinas, 2004).

9.10. El Turismo Cultural o Histórico

Es una modalidad de turismo que hace hincapié a aquellos aspectos culturales que oferta un determinado destino turístico, ya sea un pequeño pueblo, una ciudad, una región o un país. En los últimos años ha cobrado cierta relevancia en aquellas zonas que han visto limitados otros tipos de turismo: sol y playa, deportivo, etc. El turismo cultural está considerado como parte del grupo de turismo alternativo. El turismo cultural es cuando los turistas se concentran en la cultura de los lugares a donde van, por ejemplo: ver museos o ver cosas construidas muchos años antes, como las pirámides. Es muy flexible ya que suele combinar la cultura con otras motivaciones con lo que supone un fácil manejo de la demanda. (CT-alianza TRC, 2005).

9.11. Turismo de aventura

El turismo de aventura es una modalidad que busca dar emociones a los turistas, mediante excursiones boscosas, de montaña, selváticas, desérticas y demás, con diversas adaptaciones al turismo, tales como alpinismo, rapel, viajes en balsas por los ríos rápidos, etc. Turismo Rural. (CT-alianza TRC, 2005).

9.12. El turismo y medio ambiente

El medio ambiente incluye el conjunto de elementos naturales, los organismos vivos y la materia inerte que existe en la litósferas, hidrosfera y atmosfera terrestre, las interacciones que sean entre los organismos entre sí y con la materia. (Blacutt, 2001)

9.13. Flora

Son todas las plantas, árboles, arbustos y vegetales que encontramos en una zona geográfica concreta, ya sea una montaña, una sierra, una región, una península o un continente entero. (Ecología verde)

9.14. Fauna

Es el conjunto de especies de animales que habitan en una región geográfica, que son propias de un periodo geológico o que se pueden encontrar en un ecosistema determinado. La zoografía se ocupa de la distribución especial de los animales. Esta depende tanto de factores abióticos (temperatura, disponibilidad de agua), de factores bióticos. Entre esto sobre sale las relaciones posibles de competencia o de depredación entre las especies. Los animales suelen ser muy sensibles a las perturbaciones que alteran su hábitat; por ello, un cambio en la fauna de un ecosistema indica una alteración en uno o varios factores de este. (Según FaunaEcuRed)

9.15. Emprendimiento Turístico

El Viceministerio de turismo 2014 afirma que son emprendimientos turísticos de base comunitaria aquellos que se distinguen como asociación de miembros pertenecientes a las comunidades, familias o grupos de la población que cuentan con el aval de las comunidades urbanas y rurales, naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afro bolivianas como prestadores de servicios turísticos que actúan o actuarán en favor del desarrollo del turismo comunitario en determinada región (viceministro de turismo, 2014).

9.16. Emprendedor

Un emprendedor es una persona con capacidad de visualizar oportunidades de mercado y de articular los recursos necesarios para poner en marcha una actividad productiva. El emprendedor espera obtener a cambio una retribución que está fundamentada en la maximización del valor empresarial de su iniciativa (Aguar, 2014).

9.17. Diseño

Se define como el proceso previo de configuración mental, prefiguración en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas. Lo hecho es la obra, por hacer es el proyecto, al acto de diseñar como prefiguración es el proceso previo en la búsqueda de una solución en conjunto de la misma. Plasmar el pensamiento de la solución o las alternativas mediante esbozos, dibujos, bocetos o esquema trazado en cualquiera de los soportes, durante los posteriores a un proceso de observación de alternativa o investigación. El acto inductivo de diseñar podría llamarse creatividad, acto de creación. Innovación si el objeto no se existe o se modifica algo existen deferente al signo, significación, designar es el hecho de la solución encontrada, diseñar un objeto un signo de comunicación visual en función de la búsqueda de una ampliación practica el diseñador ordena y dispone los elementos estructurales y formales (Aguar, 2014)

10. MARCO REFERENCIAL

10.1. Turismo comunitario

Según La Ley General de Turismo Bolivia te Espera 292 nos conceptualiza que el turismo comunitario es la relación directa del emprendimiento y la comunidad, con los visitantes desde una perspectiva plurinacional e intercultural en el desarrollo de los viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de los patrimonios culturales y territoriales, de las naciones y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados para el “Vivir Bien”. Ley General de Turismo Bolivia Te Espera 292 (25 de septiembre de 2012) La Paz Bolivia.

10.2. El Turismo Comunitario se caracteriza por:

- Participación de la población local en todas las etapas del proceso.
- Repartición de beneficios económicos hacia la comunidad.
- Posibilidad de un verdadero diálogo intercultural (conocimiento mutuo).
- Respeto al medio ambiente y la Biodiversidad.
- Respeto a la identidad y cultura del pueblo.
- Fortalecimiento de las sociedades locales (Mocado, E.)

10.3. Emprendimiento

“El emprendimiento tiene por objetivo el fomento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, generando con ello mayor empleo” (Van de Berghe, 2016)

10.4. Emprendimiento comunitario

Se resume en un conjunto de esfuerzos que realizan un grupo de persona que integran una organización, asociación, comunidad u otro tipo de entidad con el fin de mejorar la situación tanto actual, como económica de cada uno de los integrantes de un entorno habitual. Los

individuos y las familias que forman parte de un conglomerado social, se benefician de forma directa con este tipo de emprendimientos y tiende a fortalecer el desarrollo local de la comunidad y sus integrantes en varios y diferentes aspectos tal como lo estableció Amrtya Sen en la teoría de desarrollo local cuando menciona que le propósito de enmarca el hecho de que los individuos que forman parte de la organización, territorio, comunidad aumenten sus libertades fundamentales incluyendo la posibilidad de desarrollar procesos productivos.(Forrmichella, M.2004)

10.5. Diseño del producto

Desarrollar al turismo como una alternativa para crear conciencia y ser más competitivos con productos exitosos que estén de acuerdo a la preservación. El diseño del producto se hace de una manera genérica (en función del destino); no sustituye el papel del operador privado quien, de todas maneras, debe hacer su propio proceso de investigación (evaluando la calidad de las ofertas contrastándolas con lo que la demanda exige), las articula a su manera (paquetes con ofertas específicas, costos determinados) y las ponen en el mercado. El diseño del producto refuerza la conciencia de los diversos actores locales (gobierno, empresarios, comunidad, diversas organizaciones) sobre la necesidad de fortalecer las alianzas estratégicas de tal manera que el destino actúe como cadena productiva (al interior del sector y en conexión con otras actividades económicas); para el fortalecimiento de los negocios de los prestadores de servicios que facilitarían a la comunidad haciendo paquetes turísticos para los visitantes. Datos de infraestructura, atractivos turísticos, planta turística, superestructura, uso de tecnología, nivel de capacitación. Esta información los arrojan los planes turísticos y el plan de ordenamiento. Segmentos del mercado, información detallada, surge de la investigación de mercados y de las directrices del plan de mercadeo y promoción. Componentes de la cadena productiva del turismo: debe seguir de los planes turísticos y de la matriz de compromisos del convenio de competitividad turística. Es un ejercicio al cual se convocan empresarios, autoridades, comunidad en general en tanto que es importante contar con diversas opiniones que permita crear conciencia de la importancia del tema para el destino (Vela, 2012).

10.6. Diseño de programa

Para la construcción de programas es indispensable iniciar con un diagnóstico o reconocimiento de las características de la institución que ofrece el programa, las necesidades que se va a resolver, los recursos humanos que apoyarán dicho programa y la infraestructura disponible. Todo programa responde en primera instancia a la misión de la institución que lo organiza, lo que se hace, lo que se debe hacer y para qué se hace, incluyendo la filosofía que la sostiene, es decir, los valores que promueve, así como su compromiso con la sociedad (Gil, 2004)

10.7. Capacitación

“...Proceso para proporcionar conocimientos, perfeccionar habilidades y desarrollar actitudes en el individuo. La capacitación va dirigida a producir resultados de calidad, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización...”(Macías, 2004)

10.8. Programa de capacitación

Un programa de capacitación es el proceso de acciones dirigidas a orientar o guiar a una persona, con el objeto de que pueda tener un adecuado desempeño en las acciones que realice. El programa empieza con el diagnóstico de las necesidades, seguido de la enunciación de los objetivos los cuales se establecen de acuerdo a las necesidades, a partir de los objetivos se programan los intervalos en los que se realizarán las actividades de instrucción con sus respectivas técnicas, recursos y modo de evaluación. (Murillo, 2017)

10.8. Tipos de programas de capacitación

Los tipos de capacitación se clasifican en dos grandes grupos que corresponden a diversos enfoques estratégicos y son:

- Por su formalidad

Inconsecuente: Este tipo de capacitación es aquella que la realiza otro empleado de la misma empresa e inclusive el mismo dueño, escapándoseles pequeños detalles que son fundamentales a la hora de dar una capacitación. Consecuente: Este tipo de capacitación es aquella se realiza un experto conocedor de los problemas y del cómo se debe capacitar, por medio de talleres, seminarios que pueden ser a corto plazo como mediano plazo.

- Por su naturaleza

Los programas de capacitación por naturaleza son aquellos que están direccionados a cada miembro nuevo que ingresa en una labor determinada dentro de una empresa.

Se hacen ensayos de simulaciones en el mismo trabajo para mejorar para prepararse con parte de un plan estratégico en caso de errores humanos y naturales.

Se realiza una serie de prácticas y entrenamiento para que él va a ingresar a un nuevo puesto de trabajo, en muchos casos a supervisores, gerentes, administradores, etc., para poder direccionar mejor una empresa u organización. (Murillo, 2017)

CAPÍTULO 3

11. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

11.1. Tipo de Investigación

11.1.1. Descriptiva

Los objetivos descriptivos buscan especificar, las propiedades, las características y los perfiles personales, grupos o comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es como se relacionan. (Hernández, 2016)

Este método permitió sustentar teóricamente la investigación, las cuales se realizó estudios y entrevistas a cada persona de la comunidad, a partir de un diagnóstico, identificando las necesidades de los comunarios, con base de los resultados de un proceso investigativo, con esta propuesta se mejorara la calidad de vida en la que viven, así poner en práctica un modelo de diseño para solucionar la problemática presentada.

11.2. Enfoques

Podemos definir al enfoque mixto como un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información obtenida y logran un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Es decir que el método mixto combina al menos un componente cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio de investigación (Sampieri, 2016).

El presente trabajo se basa a una investigación de carácter mixto, cuyos datos se extraen de los sondeos de opiniones a actores claves para ajustar y dar viabilidad al diseño. También se ha recorrido a fuentes secundarias de tipo bibliográfico, libros, informes confiables, normativa vigente, sitios web, de manera que se pueda brindar una investigación bien clara con sus técnicas y delimitaciones.

11.3. Métodos

Es el método en el cual los investigadores parten de proporciones generales o más universales, para llegar a una forma particular. Este se utiliza principalmente en las ciencias formales. (Hernández, p. 20).

11.3.1. Método deductivo

Es el razonamiento que partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. (Ander-Egg,(1997)

Se analizaron los datos, observación directa de la comunidad Palestina, donde se identificaron sus potenciales turísticos, flora y fauna y exuberante lagos a la ribera del río Orthón, extractivismo de los recursos naturales como: goma y castaña, los recursos históricos se idéntico las trincheras que datan de los años 1903 durante la Guerra del Acre como núcleo histórico que se tuvo en esa época, otras actividades dominantes hacia el consumo de subsistencia familiar, donde se evidencio de que si existe.

11.4. Población y Muestra

11.4.1. Población

Es la totalidad del fenómeno a estudiar. Persona o elemento cuya situación se investigó. (Cusi, 2013)

Se tiene como población a los comunarios que habitan en ella, tomando en cuenta una estimación de 106 habitantes entre hombres, mujeres y niños, según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2012, realizado por el Instituto de investigación-INE. Donde se tuvo la visita en los meses de noviembre a diciembre en tres ocasiones, evidenciándose que 12 familias son las que se quedan todo el año, siendo así que las demás familias migran a la ciudad de Riberalta, Guayaramerin y Cobija en busca de fuente laboral.

11.4.2. Muestra

Es una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquel. Parte representativa de la población que se investiga. (Cusi, 2013).

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Sampieri, et al, 2013).

Se tomó una muestra de 11 comunarios para realizar el cuestionario donde fue un instrumento evaluador, con una serie de preguntas donde la mayoría señaló que si le gustaría que en la comunidad haya emprendimientos turísticos y poder con ellos identificar la necesidad de que la capacitación es muy importante.

11.5. Técnicas e instrumentos de la investigación

Un aspecto muy importante en el proceso de investigación es el que tiene relación con la obtención de la información, pues de ello depende la confiabilidad y valides del estudio, dar información confiable y valida requiere estudio y dedicación (Bernal, 2006).

El trabajo de investigación se realizó utilizando los siguientes instrumentos y técnicas que a continuación se describe cada una de ellas.

11.5.1. Encuestas

Con la finalidad de obtener datos precisos se constituyó un modelo de cuestionario en base a preguntas cerradas, la cual se convirtió en el pilar fundamental para la construcción del diagnóstico, se utilizó a actores clave llevando a cabo los debidos procedimientos, permitiendo encontrar respuestas sobre el impacto que causara el programa de capacitación en turismo comunitario, dicha estructura está compuesta por tres partes:

- 1.- Datos generales
- 2.- Información de la comunidad
3. Identificación de los actores hombres y mujeres adultos/as.

11.5.2. Instrumentos de la investigación

Los instrumentos de investigación que se utilizó en la investigación son para aportar con información precisa y clara al momento de realizar.

- Guía de cuestionario

Esta guía permitir recaudar información para el desarrollo de preguntas y establecer una comunicación directa entre el investigador y público.

- Lista de participantes

Se realizó al momento de empezar la disertación de los temas a explicar.

- Fichas bibliográficas

A través de este instrumento se recopila la información correspondiente, mediante consulta de libros, tesis de grado, entre otras fuentes que servirá la elaboración de la investigación.

11.4.3. Observación directa

Para Rivas, G. (1997: 23) es aquella en que el investigador observa diariamente los casos o individuos en los cuales se produce el fenómeno, entrando en un contacto con ellos, sus

resultados se consideran datos estadísticos originales, por esta razón también se llaman investigación primaria.

Se realizó la observación en el sitio de la investigación u objeto de estudio para conocer la participación del investigador en el lugar donde se desarrollen los sucesos y acontecimientos citados en la comunidad permitiéndonos tener un registro visual, consiguiendo y clasificando los acontecimientos. Los instrumentos que se utilizo fue el diario.

CAPÍTULO 4

12. RESULTADOS Y VALIDACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de la idea de que las actividades turísticas deben ser ecológicamente resistibles, económicamente viables y socialmente equitativas, se evaluó desde una perspectiva externa el uso que se le está dando a los recursos, analizando los impactos positivos y negativos en lo económico, social y ambiental de la comunidad.

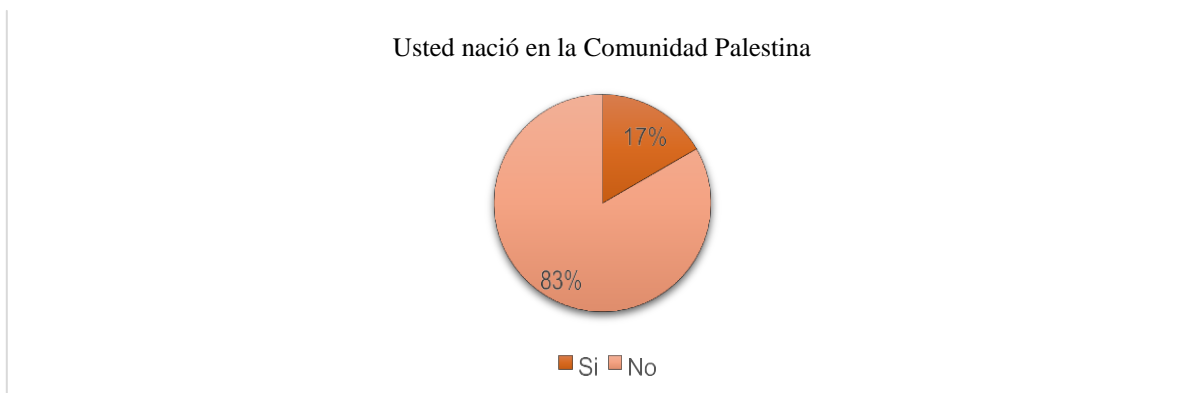


Figura 2. Porcentaje de nacidos en la comunidad Palestina

Realizadas las respectivas preguntas a los comunarios, en el grafico se muestra que el 17 % de las personas son nacidas en la comunidad y otro 83% son de otro lugar.

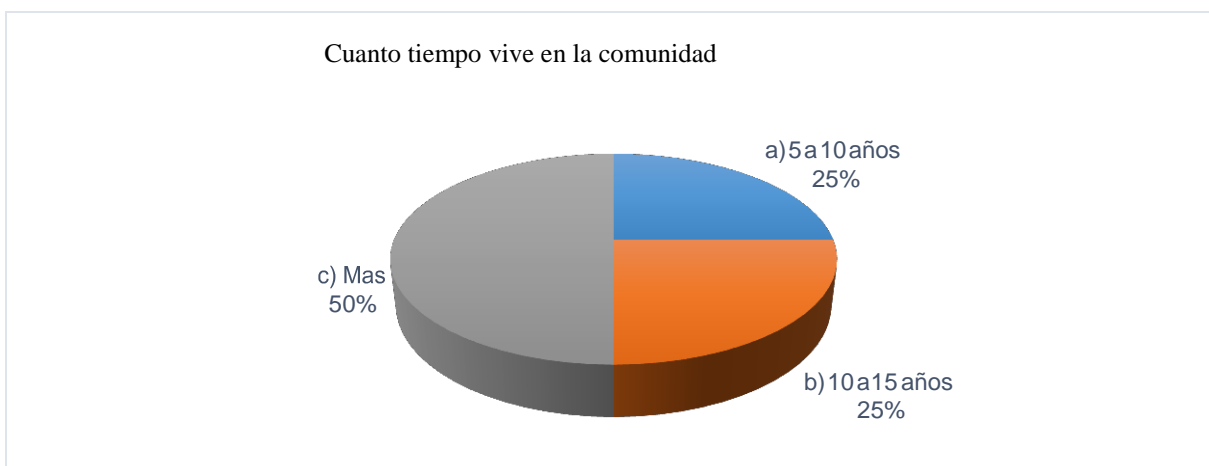


Figura 3. Personas vividas en la comunidad

Como resultado de las preguntas se muestra que el 50% de los comunarios viven más de 15 años en Palestina, el 25% recién tiene entre 5 a 10 años viviendo y el otro 25% vive hace 10 a 15 años.

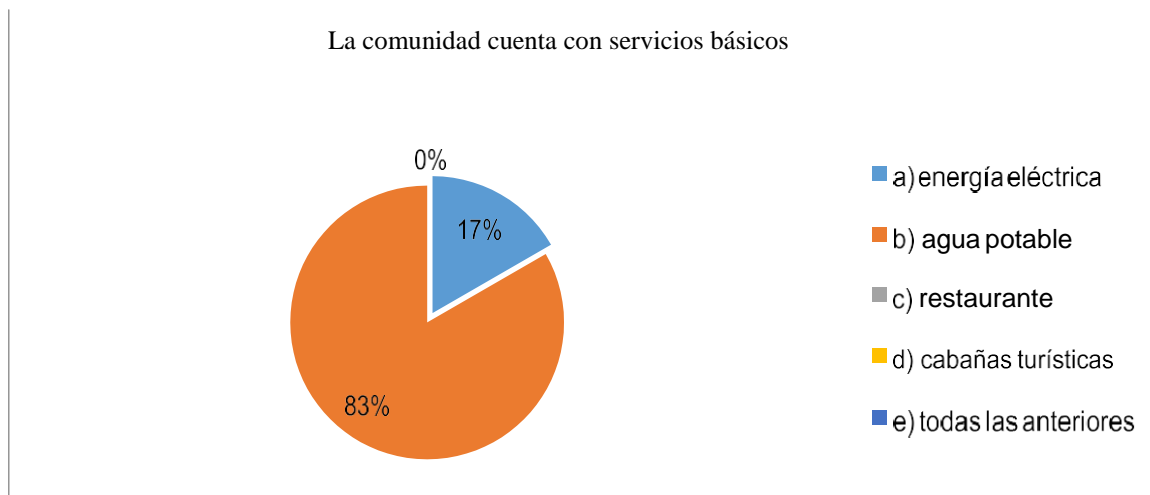


Figura 4. Percepción de los servicios básicos

Como resultado de los cuestionario se muestra que el 83% de las personas indican que cuenta con agua potable y el otro 17% con energía eléctrica y ninguno menciona que existen cabañas turísticas y restaurante.

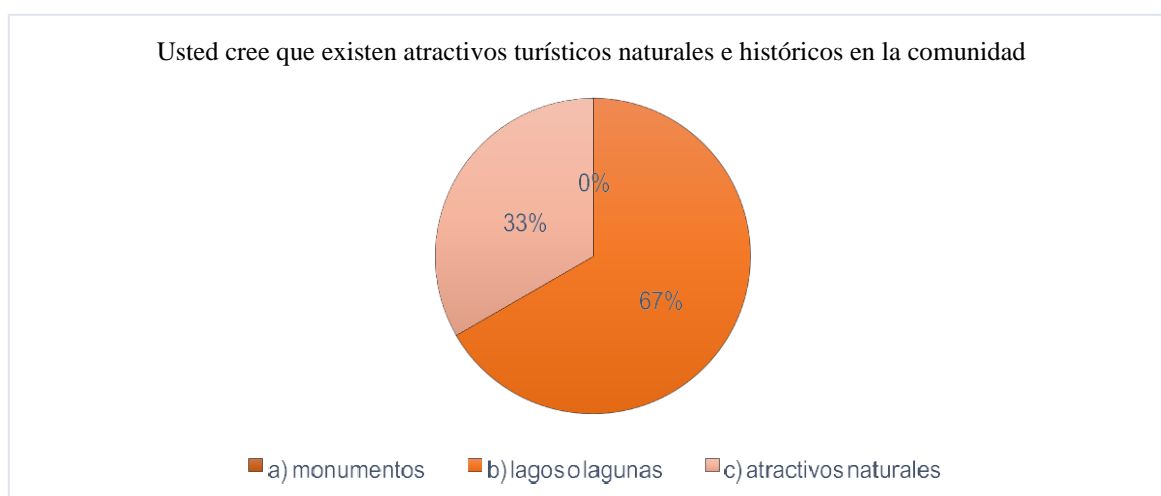


Figura 5. Porcentaje de atractivos turísticos naturales e históricos

Como resultado del cuestionario se muestra que el 33% considera que si existen atractivos naturales aptos para realizar actividades turísticas y el 67% indica que cuenta con numerosos lagos o lagunas alrededor de comunidad y en la ribera de rio Orthón.

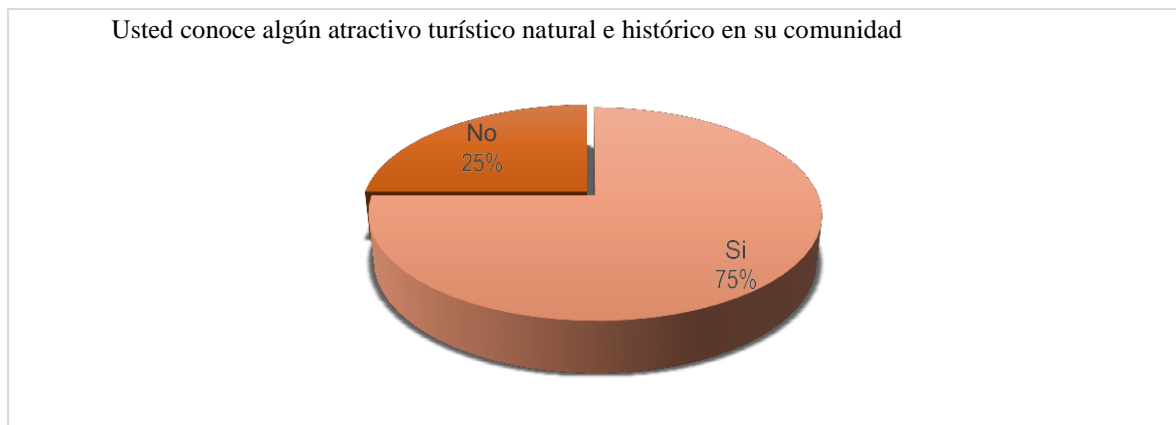


Figura 6. Porcentaje de atractivos turísticos que existen en la comunidad

Como resultado del cuestionario se muestra que el 75% de los comunarios señalan que si conocen atractivos turísticos naturales e históricos en la comunidad para realizar emprendimientos turísticos y el 25% no conocen.



Figura 7. Porcentaje de datos que le gustaría que existieran emprendimientos turísticos

Como resultado de las encuestas se muestra que el 100% de la comunidad indicaron que si les gustaría que se implemente emprendimientos turísticos para mejorar su calidad de vida y tener recursos económicos para su sustento diario.

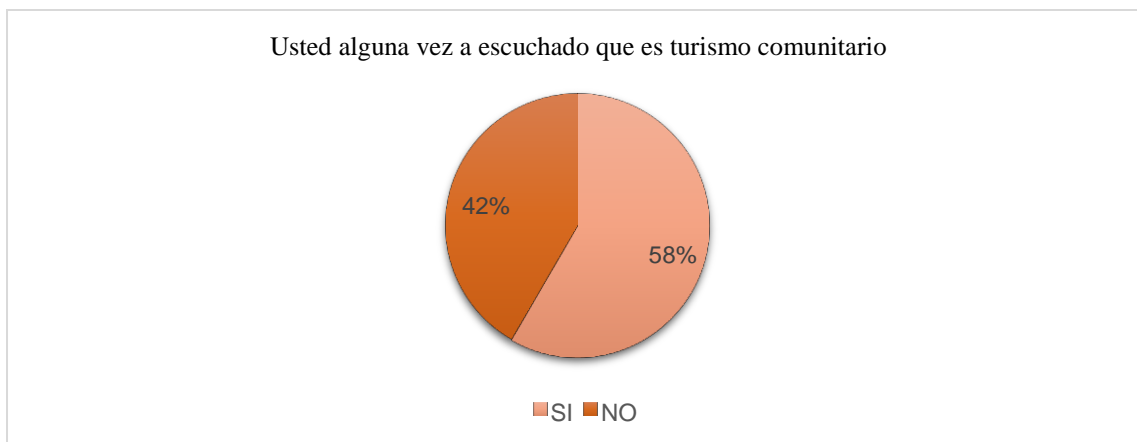


Figura 8. Porcentaje de comunarios que si han escuchado del turismo comunitario

Como resultado a las encuestas se muestra que el 58% de las personas entrevistadas sí escucharon hablar del turismo comunitario y el 42% desconoce.

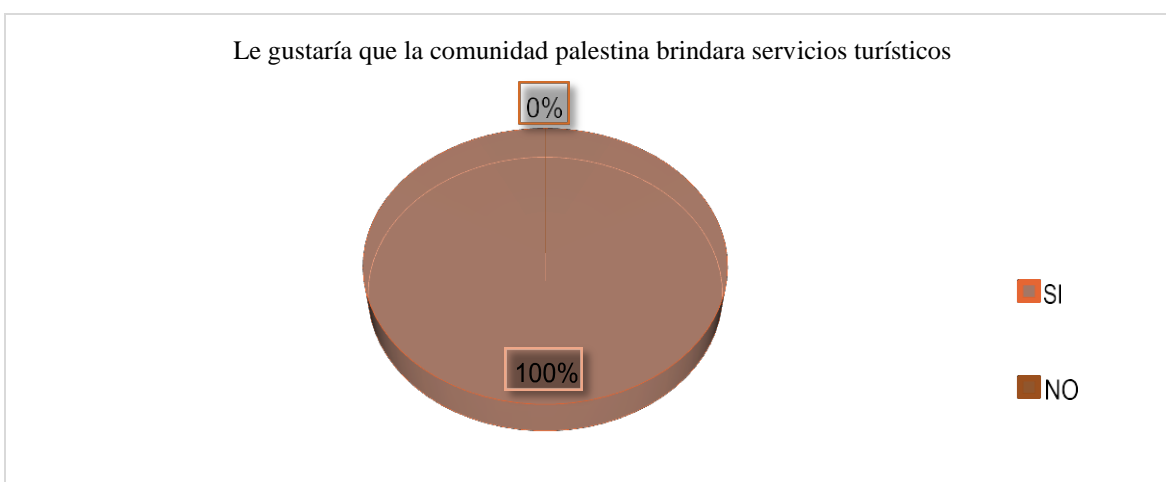


Figura 9. Porcentaje de interés de los comunarios que desean brindar servicios turísticos

Como resultado a las encuestas se muestra que el 100% de los comunarios tienen el interés de que se brindara servicios turísticos.

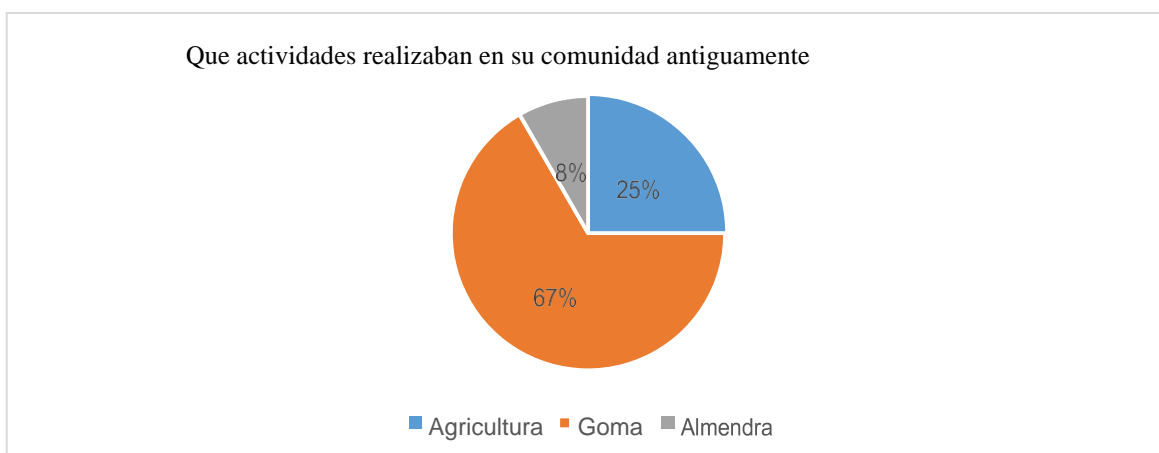


Figura 10. Actividades que realizaban antiguamente en la comunidad

Como resultado a las encuestas se muestra que el 67 % de los comunarios realizaban la extracción de la goma, el 25 % agricultura y el otro 8% a la recolección de la almendra.

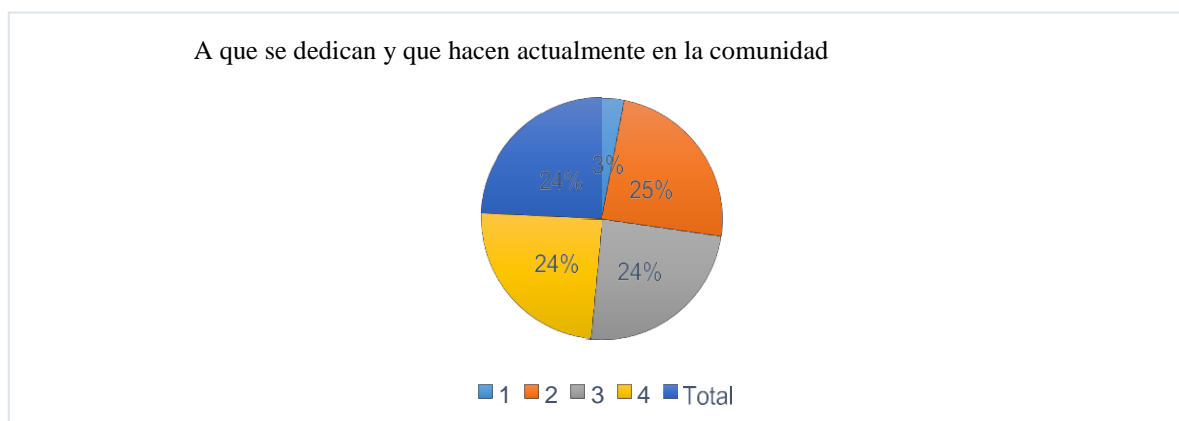


Figura 11. Porcentaje de los comunarios se dedican a realizar otras actividades

Como resultado a las encuestas se muestra que el 25% se dedica a la recolección de castaña que empieza en los meses de noviembre hasta abril, el 24% se dedica a la pesca, 24% al sembradío y el otro 3% a la extracción de la goma.



Figura 12. Porcentaje de la organización de la comunidad

Como resultado a las encuestas se muestra que el 83% de los comunarios mencionan que está organizada por una mesa directiva y el 17% optan por un presidente o presidenta.

Para la realización de esta investigación obtuvimos los siguientes resultados y puntos de vista de personas capacitadas en el tema turístico son de vital importancia para aportar como puntos de referencia, es así que, se concuerda con los niveles de vida en la comunidad son aceptables, más aún a través del turismo. Los recursos naturales en nuestra zona geográfica son innumerables, todos ellos tienen un potencial turístico, desde la belleza paisajística hasta el mismo aire puro son elementos que pueden ser aprovechados y deben ser aprovechados al momento de vender un producto turístico.

Los atractivos turísticos comprenden una amplia gama de recursos, desde culturales, naturales, históricos, etc. los mismos que facilitan el desarrollo de turismo en este lugar. Los atractivos culturales que deben ser espontáneos, únicos, con valores históricos, documentable y sobre todo rentables, esto nos indica que los atractivos naturales que posee en la zona de investigación son válidos turísticamente.

También mencionar que las facilidades que existen para visitar las áreas rurales donde se encuentra la comunidad es fácil de llegar a través de la red vial Cobija – Puerto Rico y fluvial por río Orthón, conecta con la capital de todas las comunidades que es Puerto Rico, lo que

nos indica que la accesibilidad hacia la comunidad es muy buena, en cuanto a los servicios básicos se dijo que si bien es cierto que estos servicios varían de acuerdo al área geográfica, estos servicios se encuentran sufriendo las necesidades básicas de los pobladores, a esto debemos sumarle una mejora para que los turistas puedan gozar de servicios básicos de primera calidad, que no perjudiquen su salud y bienestar.

También manifestar que el turismo comunitario en otras provincias se encuentran en un proceso de inserción en el tema turístico, la cual hoy en día tienen mayor demanda en otros departamentos, sin embargo es posible aprovechar aún más los recursos. Para realizar turismo comunitario, es necesario capacitar a las personas involucradas y cambiar de cierto modo el concepto de desarrollo que poseen, puesto que culturalmente ellos opinan que las ciudades y centros desarrollados son los que deben apoyar y beneficiar a las comunidades. En cuanto al turismo se cree que no es suficiente para vivir exclusivamente del mismo, sin olvidarse y dejar de lado las actividades cotidianas en la que vive la comunidad.

12.1. Potencialidades turísticas de la comunidad Palestina

12.1.1. Recursos naturales y paisajísticos

Se identificó recursos turísticos se trata de espacios vinculados a la selva tropical, paisajes panorámicos, senderos, lagunas, lagos, arroyos estos están ubicados alrededor de la comunidad en un radio de 5 km. También se puede disfrutar de las sendas castañeras y estradas gomeras, de esta manera mostrar al turista como se recolectan la castaña y la goma.

12.1.2. Fauna

De acuerdo a las entrevistas realizadas y observación en los alrededores de la comunidad se vio que existen una variedad de animales, como aves, peces, animales invertebrados, vertebrados de los que detallaremos algunos de ellos a continuación, el surubí, pintado, chanana pacú, piraiba, serepapa, paiche, ventón, tujunos, curbinas, pavas, parabas de colores, mutún, perdis, jochi pintau, chanco, de tropa, guaso, anta, mariposas de colores, gusanos entre otros.

12.1.3. Flora

Un lugar selvático casi virgen existen especies maderable y no maderables son las bondades que la naturaleza les ofrece a los comunarios, detallaremos algunos cedro, tajibo, mara, almendrillo, aliso, lo no maderables majo, asaí, tipa etc.

12.1.4. Plantas medicinales

En la comunidad Palestina las plantas medicinales son aprovechadas por la señora Nelsy Fernandez ya que realiza esa actividad de manera cotidiana, con relación a las plantas medicinales, señalo que la resina del árbol de oje sirve como efectivo desparasitador y que de la cascara de tipa que es un árbol frondoso de las orillas de los lagos, el bejuco de la uña de gato sirve para curar la enfermedad del riñón y el hígado y otros.

12.1.5. Recursos históricos

Es territorio con una amplia trayectoria histórica y larga presencia humana de más de 100 años, donde se destaca las trincheras que mando hacer el Gral. José Manuel Pando en 1903 en la Guerra del Acre para esperar al ejército brasileros que invadieron las tierras bolivianas. Siendo este un paraje de la historia pudiéndose convertir en atractivo turístico histórico dentro de la comunidad, así poder difundir la historia y como el hombre boliviano en condiciones precarias enfrente al ejército brasileros y defender su territorio siendo importante difundir el desenlace la batalla que paso en Puerto y Palestina. (Lera,2012)

12.1.6. Análisis FODA

Tabla 2. *Análisis Foda*

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> Diversidad de flora y fauna Cuenta con recursos hídricos como ríos y lago. Ley N° 292 Ley General de turismo Bolivia Te Espera. Interés de los comunarios para la implementación de un programa de capacitación. Es una comunidad con bastante historia □ 	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de visión de desarrollo turístico por parte de autoridades departamentales y municipales sobre turismo comunitario. Carencia de infraestructura adecuada como cabañas turísticas, restaurante, etc. Falta capacitación e información a comunarios sobre emprendimientos turísticos. Descuido en la limpieza y sus alrededores. Escasa capacitación en turismo comunitario.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Colaboración del municipio con infraestructura. La gente se caracteriza por ser amable y respetuosa. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de oportunidades para emprendimientos turísticos. Destrucción del hábitat y la cacería ilegal.

12.1.7. Validación de la investigación

¿Usted nació en la comunidad Palestina?

R1. Según los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los comunarios la mayoría se expresó que no han nacido en la comunidad, pero que si se criaron desde niños.

¿Cuánto tiempo vive en la comunidad?

R2. Los resultados obtenidos de las entrevistas los comunarios señalaron que viven muchos años en la comunidad.

- A) 5 años
- B) años
- C) 15 años

D) 20 años

¿La comunidad cuenta con servicios básicos?

R3. En las entrevistas realizadas los comunarios señalaron que cuentan con servicios básicos que es lo principal la cual se detalla a continuación.

- A) Energía eléctrica
- B) Agua potable
- C) Restaurantes
- D) Cabañas turísticas

¿Usted cree que existen atractivos turísticos naturales e históricos en la comunidad?

R4. De acuerdo a las entrevistas efectuadas los comunarios mencionan que si cuentan con atractivos turísticos naturales alrededor de la comunidad.

- A) Lagos o lagunas
- B) Atractivos naturales
- C) Paisaje

¿Usted conoce algún atractivo turístico natural e histórico en su comunidad?

R5. Según los resultados obtenidos en las entrevistas los comunarios mencionaron que si cuentan con atractivos turísticos naturales e históricos que sobresalen en la historia del Departamento.

¿A usted le gustaría que existiera un emprendimiento turístico dentro de su comunidad?

R6. De acuerdo a la recopilación de información en las entrevistas realizadas a los pobladores de la comunidad nos mencionan que si les gustaría que la comunidad cuente con algún

emprendimiento turísticos, para ellos generar ingresos económicos para su sustento diario, también mostrar el potencial con que cuenta la comunidad.

¿Usted alguna vez a escuchado que es turismo comunitario?

R7. Según los resultados obtenidos de las entrevistas, los comunarios señalaron que si han escuchado hablar de turismo comunitario, pero no saben cómo implementar para crear un emprendimiento turístico.

¿Le gustaría que la comunidad Palestina brindara servicios turísticos?

R8. A través de las entrevistas realizadas a distintas personas de la comunidad se obtuvo los resultados de que si le gustaría que la comunidad Palestina brindara servicios turísticos, para poder mostrar su riqueza natural con la que cuenta.

¿Qué actividades realizaban antiguamente en su comunidad?

R9. Según los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas los comunarios mencionan que antiguamente como:

- Agricultura
- Recolección de la goma
- Recolección de la almendra

¿A que se dedican y que hacen actualmente en su comunidad?

R10. Según los resultados obtenidos de las entrevistas los comunarios se dedican actualmente a la:

- Agricultura
- Recolección de la castaña
- Pesca o casería

- Sembradío
- Recolección de la goma

¿Cómo está organizada su comunidad?

R11. De acuerdo a las entrevistas se obtuvo los resultados que la comunidad está organizada una mesa directiva compuesta por:

- Presidente
- Vice presidente
- Secretaria de acta
- Vocal
- Tesorera

CAPÍTULO 5

13. CONCLUSIONES

El diagnóstico efectuado durante el proceso de la investigación se realizó a base de entrevistas, la cual nos permitió determinar la necesidad de implementar un diseño de un programa de capacitación en turismo comunitario, contribuyendo de una manera fundamental con la mejora de la misma, desarrollándose a través de teorías, con carácter participativo para el mejoramiento de la comunidad hacia la actualidad.

Los datos lograron determinar los elementos que debe contener el programa de capacitación, los cuales se obtuvieron en los resultados de la investigación. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los comunarios debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte del gobierno municipal.

De acuerdo al análisis se observó que existen atractivos turísticos potenciales, culturales naturales e históricos en la comunidad, que pueden ser aprovechados; así también se ve el interés de los comunarios en realizar la actividad turística, pero no saben qué pasos seguir ni cómo organizarse; por lo cual se recomienda el uso de este diseño de capacitación para la gestión de emprendimientos turísticos en turismo comunitario.

El turismo comunitario es una alternativa ideal para revertir los problemas socio-culturales que afecta a la comunidad tales como la pobreza, desacuerdo. Con la ejecución de esta propuesta se generará fuentes de empleos para las familias del sector en el ámbito turístico.

Realizar alianzas estratégicas con actores locales, autoridades, representantes de organizaciones privadas, públicas y ONGs en temas turísticos, que se comprometan a desarrollar la actividad turística con un enfoque comunitario, en el cual los principales beneficiarios sean las comunidades campesinas, siempre buscando la responsabilidad y preservación de los recursos naturales y culturales, designando como líder al Municipio de Puerto Rico.

Es importante tomar en cuenta el creciente interés que tienen los comunarios por el desarrollo turístico, ya que podrían ser ellos quienes apoyen y se involucren directamente en el turismo y, además pueden generar nuevos proyectos y aportar con ideas para un positivo avance turístico.

La Comunidad Palestina Provincia Manuripi es poseedora de una encantadora biodiversidad debido a su ubicación geográfica, concentrando una variedad de atractivos naturales e históricos de gran valor para la identidad de la población; para lo cual a través de esta investigación realizada se procedió a diseñar la diferente programación de capacitación.

Los elementos necesarios para la programación de una capacitación que fortalezca los conocimientos en emprendimiento turístico, se rigen en la transmisión de información, el método y las técnicas para el desarrollo de habilidades, actitudes y teorías referentes al emprendimiento turístico.

Ejecutar el programa de capacitación propuesto en el Anexo c, que brindan los elementos que se identificaron en la investigación para reforzar las necesidades que presenta la comunidad.

14. RECOMENDACIONES

El municipio debería tomar en cuenta esta propuesta para encaminar el futuro turístico de las localidades y comunidades del departamento Pando

Las autoridades deben impulsar e orientar a las comunidades para invertir en mejoramiento de inversiones hacia el turismo, haciendo partícipe de emprendimientos turísticos, y con ello minimizar la economía.

Incorporar un programa de capacitación para rescatar los servicios y productos turísticos de la comunidad como: guías de campo, gastronómicos, hospedaje, etc.

Realizar alianzas estratégicas con empresas públicas y privada para que inviertan en infraestructuras turísticas dentro de la comunidad.

Concientizar a la comunidad con la importancia del turismo comunitario y su beneficio sin dejar de lado las actividades que realizan.

Disponer del equipo indispensable de primeros auxilios y otros para cumplir su tarea.

La comunidad Palestina es un lugar ideal para realizar actividades turísticas, que gracias a la capacitación e infraestructura turística adecuadas: recreación familiar, saneamiento, mejora de los servicios básicos facilitara enormemente a la misma para brindar servicio turísticos de calidad.

Mejorar la vía de acceso para recibir turistas o visitante a la comunidad Palestina.

Poner señalización a los arboles más representativos de la región que existen dentro de la comunidad.

Crear políticas que le permitan a la organización comunitaria mantener el desempeño de los comunarios mediante la utilización de un programa de capacitación continuo.

Asegurarse que el programa de capacitación se desarrolle sin obstáculos.

Incentivar y felicitar a los comunarios por haber participado voluntariamente en la investigación y por haberse evaluado muy bien en su capacitación y desempeño.

Tener un programa periódico de capacitación de manera grupal e individual en los distintos municipios y comunidades aledañas que se componen en el departamento Pando.

Empoderar a los comunarios en actividades turísticas para se involucren de los proyectos y emprendimientos turísticos.

CAPÍTULO 6

15. PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 3
Presupuesto de la investigación

Ítems	Unidad	Cantidad	Precio unitario Bs.	Total Bs.
Equipo de computadora	Pieza	1	2000	2000
Impresora	Pieza	1	2100	2100
Rema de papel bond	Rema	5	90	90
Fotocopias	Unidad	500	0,25cv	125
Anillados	Unidad	5	50 cv	250
Cuaderno de apunte	Unidad	2	30	60
transporte	Global	10	5	50
Trabajo de campo (traslado a la comunidad Palestina en 3 ocasiones)				
	Unidad	3	600	1,8000
Total				6,475

Tabla 4
Presupuesto de la propuesta

Ítems	Cantidad	Precio unitario Bs.	Total Bs.
Curso de capacitación	1	7,140	7,140
Construcción de miradores	1	40,250	4,250
Tracking	1	19,870	19,870
Circuito turísticos las tortugas	1	15,200	15,200
Paseo en canoa	1	46,200	46,200
Canopy o Tirolesa	1	930,861	930,861
Total			1,023,471

Referencia

Ander-EGG, E. (1989). *Técnicas de investigación social*. Editorial humanitas. Buenos Aires Argentina.

Arguedas, E. & Luque. (2016). *Manual de Gestión Turística Comunitaria para el Altiplano NORTE Del Departamento de La Paz – 2016*. Proyecto de grado, La Paz-Bolivia.

Aguilar, N. (2014). *El marco jurídico del turismo rural en Portugal*: EN Estudios de turismo rural y cooperación entre Castilla y León y Portugal. Salamanca: Universidad de Salamanca.

Bodoc, L. (2012). *La entrevista*. Argentina: Penguin Random House Grupo Editorial Argentina.

Cusi. E. (2013) *Semillas para la investigación 2*. Pando, Bolivia: Sodesbo Pando-Ciencias Económicas y Financieras UAP.

Escorihuela, J.L. (2008). "*Camino se hace al andar. Del individuo moderno a la Comunidad Sostenible*"

Gutiérrez .I. (2010) *Investigación Cualitativa Y Cuantitativa En Turismo*, 2da Edición La Paz – Bolivia, Pg. 79- 90

Gil, M. (2004). *Modelo de diseño instruccional para programas educativos a distancia*. Perfile educativos: Cusco-Perú.

Huanca.M. (2014) *Aplicación De Estándares Mínimos De Calidad En Los Emprendimientos Turísticos De Las Comunidades Coati Y Challpamapa De La Red Apthapi Del Municipio De*

Copacabana Para Mejorar La Calidad De Los Servicios Turísticos, Trabajado Dirigido Para Optar Por El Título De Licenciatura En Turismo, Carrera De Turismo- Umsa, La Paz Bolivia, Pg. 75

Hernández, R. & Fernández, C. (2006). *Metodología de investigación. Cuarta edición*, Graw Hill. México.

Hanzen A. & Ramírez I, (2015). *Diseño De Producto Turístico En Santiago De Huata*, La Paz-Bolivia. Pg. 62, 65, 66, 68.

Hernández Zampieri, R. (Septiembre 2016). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 2 de diciembre del 2018, de <https://www.metodologiaecs.wordpress.com>

"Hipótesis". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/hipotesis/>
Consultado: 28 de abril de 2019, 01:44 pm.

Ley General de Turismo "Bolivia Te Espera", Ley N° 292, (2012). En gaceta oficial del Estado Plurinacional de Bolivia (25-09-2012) edición: La Paz- Bolivia.

Gómez, L.J. (2012). "*Apoyo mutuo y cooperación en las comunidades utópicas*".

Moncada, E. (2011) "*el turismo comunitario y su incidencia actual en el desarrollo turístico de la parroquia san Fernando del cantón Ambato provincia de Tungurahua*". Ambato – Ecuador

Sostenibilidad turística. Gantier, J. Clase (diapositivas power point) .Universidad Amazónica de Pando, Cobija-Bolivia, 13 de septiembre del 2017.

Sánchez, C. & Reyes, C. (1998). *Metodología de la investigación y diseños de la investigación científicas*. Mantaro: Lima-Perú.

Tapia, E. (2015). *Diseño y promoción de un modelo de desarrollo de turismo comunitario en el sector del palmar*, parroquia la esperanza, provincia de Cotopaxi. La Mana- Ecuador.

Tarrico, G. (2005). *Metodología de la investigación*. Sucre-Bolivia

Yapú, F. S/F. *La política de turismo comunitario es una visión para hacer de Bolivia un destino turístico internacional*.

Lera.L. (1012) *Potencialidades ecoturísticas de la comunidad Palestina “Municipio de Puerto Rico Departamento Pando*. (Tesis de licenciatura). Universidad Amazónica de Pando. Cobija, Pando-Bolivia.

Van de Berghe, É. (2016). *Diseño y administre su propia empresa: Proyectándola a los TLC de Estados Unidos, Suiza y Canadá*. Bogotá: Ecoe.

Municipio. (2019, 23 de abril). *Wikipedia*, La enciclopedia libre. Fecha de consulta: 12:15, abril 28, 2019

Hucha .F. | Sitio: Definición ABC | Fecha: diciembre. 2008 | URL:
<https://www.definicionabc.com/general/variable.php>

Pérez J.P y Gardey A. Publicado: 2011. Actualizado: 2014.

Definiciones: Definición de indicador (<https://definicion.de/indicador/>)

ANEXOS

Índice de Anexos

Anexo A. Presentación del programa de capacitación	65
Anexo B. Entrevista a comunaria de la comunidad Palestina	65
Anexo C. Diseño del programa de capacitación	66
Anexo D. Construcción de un mirador turístico	69
Anexo E. Actividades de trekking	69
Anexo F. Circuito turístico	69
Anexo G. Paseo en canoa	69
Anexo H. Canopy o tirolesa	70
Anexo I. Estructura de la entrevista	71

Anexo A.
Presentación del programa de capacitación



Anexo B
Entrevista a comunaria de la comunidad Palestina



Anexo C.

Diseño del programa de capacitación

Hora	Temas	Contenido	Aportes	Beneficiarios	Material a utilizar	Dirigido por:
Día 1 8:00 a 12:00 am	Tema N° 1 Turismo – emprendimientos turísticos	-¿Qué es turismo? - Turismo comunitario -Participantes del turismo -Beneficios del turismo -Quienes participan Emprendimientos turísticos -Emprender	Conocimientos teóricos. A si mismo remarcar que la capacitación será de manera paulatina y breve puesto que la información será muy beneficiosa para la comunidad.	Dirigido a toda la en general a la unidad de turismo del municipio o.	Data show Ecran Archivador Bolígrafo s Marcador es Afiches Trípticos	Tatiana Fernandez Tananta
Día 2 3:00 a 6:00 pm						

Hora	Temas	Contenido	Aportes	Beneficiarios	Material a utilizar	Dirigido por:
Día 1 3:00 a 6:00 pm 9:00 am a 12:00p m	Tema N° 2 Herramientas legales y jurídicas para la conformación de un emprendimien to turístico	-Objetivos -Metas -Actores sociales que participan en un emprendimiento	Sensibilizar a los comunarios y autoridades municipales para que puedan Crear un ambiente diferente.	Unidad de turismo municipal l, Autoridades y comunidad ad en general.	Data show Ecran Archivador Hoja bond Bolígrafos Marcador es Afiches Trípticos Juegos didácticos en con relación a los tema.	Tatiana Fernandez Tananta


Hora	Temas	Contenido	Aportes	Beneficiarios	Material a utilizar	Dirigido por:
Día 1 8.00 a 12: 00 pm 3:00 a 6:00 pm	Tema N° 3 Elementos que conforman un destino Turístico comunitario	-Oferta turística -categorización -Jerarquización -Servicios turísticos - Infraestructura y equipamiento -Tipos de turismo	Importancia y relación con la naturaleza involucrando a los comunarios.	Se beneficiaran los comunarios de la comunidad Palestina e invitados especiales	Data show Ecran Archivador Hoja bond Bolígrafos Marcador es Afiches Trípticos Juegos didácticos en con relación a los tema.	Tatiana Fernandez Tananta
Día 2 9:00 a 12:00 am						

Hora	Temas	Contenido	Aportes	Beneficiarios	Material a utilizar	Dirigido por:
Día 1 3:00 a 6: 00 pm 6:30 a 9:00 pm	Tema N° 4 atención al cliente y Organización de los recursos humanos	-¿Quién es un cliente? -¿Quiénes son nuestros clientes? -El resultado al momento del contacto. -Tipos de clientes -10 claves en la atención al cliente. -los principales canales de distribución. -Marketing turístico. -Las estrategias para el producto turístico.	Conocimiento básico en atención el cliente con la finalidad de brindar un servicio de calidad asegurando el éxito en el emprendimiento turístico comunitario.	Se capacitar a primeramente a los comunarios en general y luego a las personas que brindaran los servicios	Data show Ecran Archivador Hoja bond Bolígrafos Marcador es Afiches Trípticos Juegos didácticos en con relación a los tema.	Tatiana Fernandez Tananta
Día 2 8:00 a 12:00pm						
Día 3 9: 00 a 12:00 pm						

Hora	Temas	Contenido	Aportes	Beneficiarios	Material a utilizar	Dirigido por:
Día 1	Tema N°5	-Desarrollo económico	Realización de actividades	Estos talleres estarán	Data show	Tatiana
8:00 a 12:00 pm	Modelo de cuidado y protección Ambiental.	-Desarrollo socio cultural	didácticas, en contacto	orientados hacia los comunarios y autoridades locales	Ecran	Fernandez
3:00 a 6: 00 pm		-Cuidado y protección ambiental	directo con la naturaleza e involucrados a los comunarios		Archivador	Tananta
Día 2		-Educación ambiental			Hoja bond	
9:00 a 12.00 pm					Bolígrafos	
					Marcadores	
					Afiches	
					Trípticos	


Anexo D.

Construcción de un mirador turístico

	Construcción de un mirador turístico	Unidad	Cantidad	Precio unitario o Bs.	Total
	Hojas de patujú	1500	Unidad	750	750
	Madera rustica	5	Docenas	100	1500
	Construcción del mirador	3	Personas	20,00	20,00
	Jornaleros	1	Personas	80	18,00
		5			00
	Total				

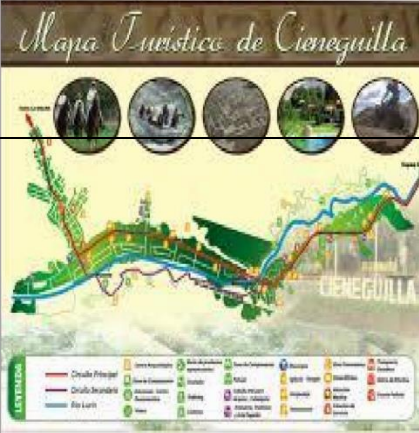
Anexo E.

Actividades de trekking


	Trekking	Unidad	Cantidad	Precio unitario o Bs.	Total
	Jornaleros				
	Colocado de señalización	1	Dias	80	750
	identificados	5	Dias	80	1,120
	Viáticos de los responsables	7	Personas		
	Construcción del proyecto	2	Jornales	100	3,000
		1		15,00	15,00
		5		0	0
	Total				19,870

Anexo F.


Circuito turístico

	Circuito turístico las tortugas	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Total
		5	Pax	250	1,250
		2	Pax	6000	12,000
		3	Dias	80	1,200
		3	Dias	50	750
	Total				15,200

Anexo G.
Paseo en canoa


	Paseo en canoa	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Total
	Guías				
Canoa	2			6,000	12,00
Motor de agua	2		Dia	2,000	4,000
Remo	2		Unidad	3,000	6,000
Chalecos	4		Unidad	50	2,00
Salvavidas	12		Jornales	200	2,400
Total					46,200

Anexo H.
Canopy o tirolesa

	Canopy o Tirolesa	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Total
			2	Persona	
Guías	10		a	6,000	7,000
Arnés	10		unidad	700	2,100
Línea de vida	10		Unidad	210	3,000
Casco	10		Unidad	300	500
Wantes	10		Unidad	50	3,850
Poleas	200		Unidad	385	1,715
Mosquetón			Metros	245	84,000
Cable de acero				420	
Total					93,086.1

Anexo I.

Estructura de la encuesta

	UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICA Y FINANCIERA
	Guía de encuesta estructurada a comunarios

Datos Generales

Nombres y apellidos:

Fecha:.....

Edad:.....

Ocupación:.....

1. ¿Usted nació en la comunidad en la comunidad Palestina?

SI

NO

2. ¿Cuánto tiempo vive en la comunidad?

A. 5 a 10 años B. 10 a 15 años C. Mas

3. ¿La comunidad cuenta con servicios básicos?

a) Energía eléctrica b) Agua potable c) Restaurante c) Cabañas turísticas

d) Centro de Salud e) Todos los anteriores

4. ¿Usted cree que existen atractivos turísticos naturales e históricos en la comunidad?

A. Monumentos B.Lagunas C. Atractivos naturales

5. ¿Usted conoce algún atractivo turístico natural e histórico en su comunidad?

SI

NO

6. ¿A usted le gustaría que existiera un emprendimiento turístico dentro de su comunidad?

SI NO

7. ¿Usted alguna a escuchado que es turismo comunitario?

SI NO

8. ¿Le gustaría que la comunidad Palestina brindara servicios turísticos?

SI NO

9. ¿Qué actividades realizaban antiguamente en su comunidad?

A. Recolección de goma B. Sembradío C. Recolección de castaña

10. ¿A que se dedican y que hacen actualmente en la comunidad?

A. Recolección de castaña B. Sembradío C. Recolección de goma D. Pesca

11. ¿Cómo esta organizada su comunidad?

A. Presidente/a B. Cacique o capitán C. Mesa directiva

Glosario

Comunidad

Es un grupo de seres humanos que tienen ciertos elementos en común, tales como el idioma, costumbres, valores, tareas, visión, edad, (un barrio, por ejemplo), estatus social o roles. Por lo general, en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos generalmente por signos o acciones, que es compartida y elaborada por sus integrantes mediante la socialización.

Circuito turístico

Un circuito es un recorrido o camino que comienza y finaliza en el mismo lugar, siendo igual el punto de partida y el punto de llegada.

Canoa

Una canoa es un bote relativamente pequeño que se mueve con la fuerza humana, para poder avanzar. Las canoas son puntiagudas en ambos extremos y usualmente abiertas por la parte de arriba, se usa remos, tiene una capacidad de llevar 6 personas dentro de ella.

Capacitación

Se denomina capacitación al acto o resultado de capacitar, la cual se instruye a personas para poder, instruirla, entrenarla o educarla, buscando que esta persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones que quiera realizar.

Dependiente

La idea de dependiente procede del verbo depender: encontrarse condicionado por algo o alguien o estar atado, sujeto o subordinado a ello o a él. Como adjetivo, dependiente permite calificar al que depende.

Diseño

Un diseño es el resultado final de un proceso, cuyo objetivo es buscar una solución idónea a cierta problemática particular, pero tratando en lo posible de ser práctico y a la vez estético en lo que se hace. Proceso o labor destinada a proyectar, coordinar, seleccionar y organizar un conjunto de elementos para producir y crear objetos visuales destinados a comunicar mensajes específicos a grupos determinados.

Emprendedor

Es aquella persona que tiene la capacidad y el deseo de desarrollar, organizar y manejar un negocio junto con sus respectivos riesgos, y con el fin de obtener una ganancia.

Entrevista

Son preguntas en forma oral que se hace el investigador a una persona para obtener información de un lugar en particular, las cuales se anota.

Hipótesis

Una hipótesis es la suposición de algo que podría, o no, ser posible, basándose hacia la realidad.

Jochi Pintado

Es un roedor que vive en los bosques tropicales, también más conocido como “la paca” es un animal muypreciado por cazadores por su carne tierna, la cual está en peligro de extinción.

Indicador

Se le llama indicador a cualquier objeto o persona que se encargue de mostrar, señalar o describir las características de un ente externo a su persona, mostrar algo con señales o indicios.

Instrumento

Se define instrumento de muchas maneras, según el punto de vista de las personas que lo está utilizando, siendo una herramienta que se utiliza en la realización y desarrollo de una labor, para llegar de forma satisfactoria al resultado deseado en una tarea específica.

Municipio

Un municipio es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias y que puede hacer referencia a una ciudad o un pueblo.

Mirador

Un mirador es un lugar o punto elevado desde el cual se puede contemplar bellos lugares y paisajes urbanos o naturales

Operalización de las variables

Es un proceso que requiere de pasos, define los conceptos difusos y les permite ser medios empíricos y cuantitativamente, en diferentes campos.

Palestina

Es una comunidad campesina, que alberga a 15 familias, que se encuentra en el municipio de Puerto Rico, Departamento Pando, ubicada A unos 215 km.

Recursos

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio para la realidad de una actividad turística sustentable.

Programa

Un programa hace referencia a un plan o proyecto organizado de las distintas actividades que se irá a realizar.

Trekking

El trekking o excursionismo es una actividad física que consiste en caminar por escenarios naturales, como montañas, bosques, selvas, cañones o río.