

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO



**“GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO
TURÍSTICO; UNA EVALUACIÓN DE RESULTADOS E
IMPACTOS. CASO COMUNIDAD SANTIAGO DE OKOLA”
(2009 - 2015)**

Tesis de Grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: XIMENA ADAHIR CHIPANA TORO
TUTOR: LIC. JOSÉ HIDALGO QUEZADA

La Paz – Bolivia
Septiembre 2016

Dedicatoria:



A Santiago de Okola, el hogar del Dragón Dormido.

Agradecimientos:

A los comunarios y la Asociación Integral de Turismo de Santiago de Okola, por la cordial hospitalidad de siempre, por haberme permitido participar de sus actividades y haber contribuido con información de primera mano a la presente investigación.

Al personal de la Operadora de Turismo Sendas Altas/ La Paz On Foot, y a representantes de las Instituciones colaboradoras, por haberme otorgado información clave sobre el emprendimiento, por su confianza y por las oportunidades brindadas;

Al Lic. José Hidalgo por su guía y motivación constante en la consecución del presente estudio;

A mi familia por su optimismo y apoyo incondicional;

Y al Dragón Dormido por ser un lugar tan mágico, al cual siempre es bueno volver.

Índice

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN AL TEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Título.....	1
1.2 Introducción.....	1
1.3 Planteamiento del Problema Contextualizado.....	2
1.4. Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	4
1.5 Justificación.....	5
CAPITULO II. MARCO LEGAL	7
2.1 Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (CPEPB).....	7
2.2 Ley General De Turismo “Bolivia te Espera” N° 292.....	7
2.3 Ley Del Medio Ambiente N° 1333.....	8
2.4 Ley de Municipalidades N° 2028.....	8
2.5 Ley Marco De Autonomías y Descentralización N° 31.....	9
2.6 Plan Nacional de Turismo 2012 – 2016.....	9
2.7 Plan de Desarrollo del Departamento de La Paz al 2020.....	10
2.8 Plan de Desarrollo Municipal del Puerto Mayor Carabuco.....	10
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	12
3.1 Antecedentes.....	13
3.1.1 Tendencias del Turismo a Nivel Mundial y Nacional.....	13
3.1.2 Investigaciones en torno a las variables a nivel Nacional e Internacional.....	14
3.1.3 Emprendimientos de Turismo Comunitario en Latinoamérica y Bolivia.....	15
3.1.4 Modelos de Gestión Turística.....	16
3.2 Bases Teóricas.....	18
3.2.1 Gestión Turística.....	18
3.2.2 Gestión Turística Comunitaria.....	18
3.2.3 Componentes de la Gestión Turística Comunitaria.....	20
3.2.3.1 Oferta Turística.....	21
3.2.3.1.1 Organización Comunitaria.....	21
3.2.3.1.2 El Producto Turístico.....	23
3.2.3.1.3 Operación Turística.....	24

3.2.3.2 Demanda Turística.....	24
3.2.3.2.1 Público Consumidor.....	24
3.2.3.2.2 Comercialización Turística.....	25
3.2.3.2.3 Alianzas estratégicas.....	26
3.2.4 Desarrollo Turístico Sostenible.....	27
3.2.5 Dimensiones del Desarrollo Turístico Sostenible.....	28
3.2.6.1 Dimensión Cultural.....	29
3.2.6.2 Dimensión Social.....	30
3.2.6.3 Dimensión Ambiental.....	32
3.2.6.4 Dimensión Económica.....	33
3.2.6.5 Dimensión Político – Institucional.....	34
3.3 Definición de Conceptos.....	35
CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	40
4.1 Pregunta de Investigación.....	41
4.2 Objetivo General.....	41
4.3 Hipótesis.....	42
4.3.1 Identificación de Variables.....	42
4.3.2 Definición Conceptual de Variables.....	42
4.4 Operacionalización de las Variables.....	43
4.5 Tipo y Características de la Investigación.....	45
4.5.1 Investigación de tipo Cualitativo y Cuantitativo.....	45
4.5.2 Investigación Documental y de Campo.....	45
4.5.3 Evaluación de Resultados y Evaluación de Impactos.....	46
4.5.4 Investigación Explicativa.....	47
4.6 Diseño de la Investigación de Campo.....	48
4.6.1 Diseño Ex Post – Facto.....	48
4.6.2 Diseño de Estudio Comparativo.....	48
4.6.3 Diseño opinático y de evaluación participativa.....	49
4.7 Población y Muestra.....	50
4.7.1 Población.....	50
4.7.2 Tipo de Muestra.....	51
4.7.3 Tamaño de la Muestra.....	51
4.8 Marco Contextual del Emprendimiento Turístico de Santiago de Okola.....	51
4.8.1 Características del Destino Lago Titicaca.....	52

4.8.2	Emprendimientos de Turismo Comunitario en el Lago Titicaca.....	53
4.8.3	Características de la Gestión Municipal de Puerto Mayor de Carabuco.....	54
4.8.4	Características Generales de la Comunidad Santiago de Okola.....	55
4.8.4.1	Características Físico-geográficas y del Ecosistema.....	55
4.8.4.2	Características Socio-culturales.....	56
4.8.4.3	Características socio-económicas.....	57
4.8.4.4	Características institucionales.....	57
4.9	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	58
4.9.1	Variables a medir.....	58
4.9.2	Planteamiento de Indicadores para la medición de Variables.....	58
4.9.3	Autoría de la Técnica de Investigación Aplicada.....	60
4.9.3.1	La Observación Científica.....	60
4.9.3.2	La Entrevista.....	61
4.9.3.3	El Cuestionario.....	61
4.9.4	Descripción del Instrumento.....	61
4.9.4.1	Cuaderno de Apuntes y dispositivos mecánicos.....	61
4.9.4.2	Listas de Cotejo.....	62
4.9.4.3	Entrevista.....	62
4.9.4.4	Cuestionario.....	63
4.9.5	Aplicación de los Instrumentos.....	63
4.9.6	Evaluación de las respuestas de los Instrumentos.....	64
4.9.7	Calificación del Instrumento.....	65

CAPITULO V. ESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA Y DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE LA COMUNIDAD SANTIAGO DE OKOLA (2009 - 2015)		68
5.1	Primeras Experiencias en la Gestión Turística Comunitaria de Santiago de Okola...	68
5.2	Las Dimensiones de la Gestión Turística Comunitaria de Santiago de Okola.....	69
5.2.1	Gestión de la Oferta Turística.....	69
5.2.1.1	Organización Comunitaria.....	69
5.2.1.1.1	Organización Interna Asociativa.....	70
5.2.1.1.2	Organización del Emprendimiento Turístico.....	74
5.2.1.2	Concepción del Producto Turístico.....	77
5.2.1.3	El Proceso de la Operación Turística.....	82
5.2.2	Gestión de la Demanda Turística.....	87

5.2.2.1 Público Consumidor.....	87
5.2.2.2 Comercialización Turística.....	92
5.2.2.3 Alianzas Estratégicas.....	96
5.2.2.3.1 Sector Privado.....	96
5.2.2.3.2 Sector Público.....	100
5.3 Aproximaciones al Desarrollo Turístico Sostenible en la Comunidad Santiago de Okola.....	101
5.3.1 Dimensión Cultural.....	101
5.3.2 Dimensión Social.....	104
5.3.3 Dimensión Ambiental.....	108
5.3.4 Dimensión Económica.....	111
5.3.5 Dimensión Política.....	115
CAPITULO VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS E IMPACTOS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN EL CONTEXTO DEL DESARROLLO TURÍSTICO.....	116
6.1 Evaluación de Resultados de la Gestión Turística Comunitaria.....	117
6.1.1 Cumplimiento de los Objetivos Específicos de Gestión Turística de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO).....	117
6.1.2 Calificación a la Gestión Turística Comunitaria aplicada con base en el Modelo... ..	123
6.1.3 Alcances y limitaciones de la Gestión Turística.....	125
6.2 Evaluación de Impactos de la Gestión Turística, sobre el Desarrollo Turístico.....	131
6.2.1 Establecimiento de Causalidad.....	131
6.2.2 Planteamiento de Escenarios con y sin Gestión Turística Comunitaria.....	134
CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	142
7.1 Conclusiones.....	142
7.2 Recomendaciones.....	144
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	146
IX. ANEXOS.....	150

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Gestión Turística Comunitaria	39
Gráfico 2: Desarrollo Turístico Sostenible	39
Gráfico 3: Sistema de Turnos Hospedaje y Alimentación	84
Gráfico 4: Variación Porcentual en la Llegada de Turistas por año registrado	88
Gráfico 5: Procedencia de la Demanda según registros	89
Gráfico 6: Aspectos de la Opinión Positiva de la Demanda	90
Gráfico 7: Aspectos de la Opinión Negativa de la Demanda	91
Gráfico 8: Preferencia de Actividades o servicios	92
Gráfico 9: Trayectoria De Proyectos	97
Gráfico 10: Resultado a la pregunta ¿Le gusta la presencia de Turistas?	134
Gráfico 11: Opinión General sobre ASITURSO	135
Gráfico 12: Interés por Actividades Turísticas	135

Índice de Tablas

Tabla 1: Resumen de Indicadores para Objetivos específicos de Gestión Turística de ASITURSO	59
Tabla 2: Resumen de Indicadores del Modelo de Gestión Turística Comunitaria	59
Tabla 3: Resumen de Indicadores del Desarrollo turístico Sostenible	60
Tabla 4: Calificación al desempeño del Directorio según percepción de los miembros de ASITURSO	72
Tabla 5: Ingreso Mínimo Anual por Familias y Socios	75
Tabla 6: Percepción de la Inversión en tiempo y dinero del Emprendimiento turístico	76
Tabla 7: Infraestructura Turística Disponible	79
Tabla 8: Servicios y actividades turísticas ofertadas	80
Tabla 9: Demanda Turística a Santiago De Okola por año registrado	88
Tabla 10: Proyectos con financiamiento externo en Santiago de Okola	98
Tabla 11: Número de familias de la comunidad por año y fuente registrada	107
Tabla 12: Crecimiento de la Participación Comunitaria	108

Tabla 13: Cuadro resumen Sensibilización y capacitación Medio Ambiental	110
Tabla 14: Empleos Directos e Indirectos derivados del Turismo	111
Tabla 15: Inversión Total Estimada en el Emprendimiento Turístico	112
Tabla 16: Ingresos mínimos anuales de ASITURSO (2009 - 2015)	114
Tabla 17: Análisis Objetivo No. 1	117
Tabla 18: Análisis Objetivo No. 2	119
Tabla 19: Análisis Objetivo No. 3	120
Tabla 20: Análisis Objetivo No. 4	122
Tabla 21: Grado de Cumplimiento de Objetivos de Gestión Turística	123
Tabla 22: Calificación del Modelo de Gestión Turística Comunitaria	124
Tabla 23: Resultado de la Gestión Turística expresado en alcances y limitaciones	125
Tabla 24: Cuadro Resumen Relación causal entre Variables (A y B)	133
Tabla 25: Grado de Impacto entre Gestión Turística Comunitaria y Desarrollo Turístico Sostenible	133
Tabla 26: Establecimiento de escenarios alternativos dentro el Desarrollo Turístico Sostenible de Santiago de Okola	136

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN AL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Título

“Gestión Turística y su incidencia en el Desarrollo Turístico; una evaluación de resultados e impactos. Caso comunidad Santiago de Okola” (2009 - 2015)

1.2 Introducción

La actividad turística a nivel mundial ha demostrado gran capacidad para valorar la riqueza cultural y natural, generar fuentes de ingresos, y mejorar la calidad de vida de la sociedad. De esta forma se convierte en un medio por el cual se puede alcanzar el desarrollo productivo, integral desde abajo; en el caso de comunidades que se despliegan como micro sociedades. Por diversos factores el Turismo puede tener un crecimiento adecuado con efectos positivos, o todo lo contrario llegar a afectar negativamente aspectos dentro de las sociedades. En este sentido la Gestión Turística es un proceso de vital importancia para el manejo de la actividad turística, siendo capaz de determinar el éxito o fracaso de un emprendimiento turístico. La aplicación de la Gestión Turística implica el uso de mecanismos de control y evaluación que permitan conocer, analizar y corregir el manejo de la actividad turística.

La presente tesis centra la atención en la aplicación de los componentes de la Gestión Turística Comunitaria y la manera en que llega a afectar otros ámbitos de la sociedad que se manifiestan dentro el Desarrollo Turístico Sostenible. Se ha tomado como base el enfoque de la Fundación CODESPA (2011) con respecto a la Gestión Turística Comunitaria, y en términos del Desarrollo Turístico Sostenible el enfoque de Loayza (2010) quien toma en cuenta indicadores de medición de la OMT (2005). Es así que la investigación analiza la Gestión Turística Comunitaria y su incidencia en el escenario del Desarrollo Turístico Sostenible, mediante una evaluación de resultados e impactos. La tesis es desarrollada en la Comunidad Santiago de Okola, la cual posee vocación para la práctica del Agroturismo y el Turismo Comunitario; tomando en cuenta los años 2009 al 2015, lapso de tiempo relevante al crecimiento del Emprendimiento Turístico.

1.3 Planteamiento del Problema

Cuando un Emprendimiento Turístico se gesta y comienza a crecer al interior de una comunidad, conlleva el establecimiento y aplicación de una Gestión Turística, si ésta es adecuada el emprendimiento crece también de forma adecuada y puede favorecer al mejoramiento de muchos ámbitos de la comunidad. Por otro lado, cuando no se sabe en qué consiste la Gestión Turística Comunitaria o cómo aplicarla, manejar el tema turístico se hace confuso, e impide comunicar información sobre la realidad del Emprendimiento Turístico con el resto de la población; lo que genera poca aceptación, poco involucramiento y negación de los beneficios indirectos que el turismo haya traído a la comunidad; conflictos que podrían conducir al fracaso del emprendimiento. Al respecto Cox (2009), citando a varios autores argumenta que el fracaso de emprendimientos turísticos comunitarios se debe a la mezcla y confusión de la organización empresarial, la organización social y política de una comunidad; así también se puede añadir la incapacidad de generar información y comunicar, de forma clara y sencilla el proceso de administración de los recursos turísticos.

Santiago de Okola “El Hogar del Dragón Dormido”, es un emprendimiento turístico que comenzó aproximadamente con 4 familias ofreciendo servicios turísticos a los visitantes de forma empírica, creció gradualmente desde el 2007, sin embargo la información disponible sobre el proyecto turístico hasta ahora no se ha ordenado o sintetizado, lo que impide a los socios del emprendimiento conocer, entender y socializar aspectos del manejo turístico, resultados o impactos en la comunidad. La problemática radica básicamente en que la población de Santiago de Okola que no participa del Emprendimiento Turístico percibe que éste no le aporta ningún beneficio de forma comunal ni personal. Y los socios del proyecto tampoco lo tienen claro porque aun no se ha sintetizado la información, por lo tanto existe un conocimiento impreciso y disperso sobre la estructura del emprendimiento, la Gestión Turística Comunitaria y los beneficios que puede generar en otros ámbitos como parte del Desarrollo Turístico Sostenible. Por ello se ha visto la necesidad de

establecer un medio para otorgar conocimiento y retroalimentación sobre el valor del trabajo realizado por la Asociación de Turismo que repercute y es de interés de todos los pobladores de la comunidad Santiago de Okola.

A manera de aclarar términos se conoce que Gestión, según la Fundación Premio Nacional a la Calidad (2005:52), citando a la Norma ISO 9000:2000 consiste en aquellas “...*actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización*”, lo cual en el área turística implica el manejo, dirección y control de la actividad turística en un determinado espacio físico (a nivel Estatal, departamental, municipal o comunitario); según Nel-Lo (2008) la Gestión Turística es una de las principales y necesarias estrategias para desarrollar de forma sustentable el turismo; respetando una serie de etapas y mecanismos que garanticen la conservación y hagan compatible el uso turístico con la preservación de los recursos. Tomando como base el enfoque de la Fundación CODESPA (2011), se ha establecido que los componentes de la Gestión Turística Rural Comunitaria son 1) Oferta, comprendida por la organización comunitaria, el producto y su operación, 2) Demanda, comprendida por la gestión del público consumidor, comercialización y las alianzas estratégicas. En palabras de Cox (2009; 11) “(...) *la economía étnica ha venido consolidando modelos de gestión del turismo indígena y comunitario en el país y el continente; (...) gracias a la adaptación de la gestión turística a los usos y costumbres tradicionales que hacen posible los consensos, equilibrios y compensaciones en la organización comunitaria.*”, siendo que la investigación tiene un evidente sentido comunitario. Otro concepto importante es el término Desarrollo Turístico Sostenible, según Escobar (2009) y Loayza (2010), se refiere al proceso mediante el cual una comunidad, logra un bienestar cultural, social, ambiental, económico y político, en base a actividades propias del turismo y se manifiesta a largo plazo por lo que debe ser sostenible protegiendo y fomentando las oportunidades para el futuro.

En este sentido surgen las siguientes preguntas de investigación, que conforman una guía para encaminar la presente investigación:

¿Cuál es la incidencia de la Gestión Turística Comunitaria con respecto al Desarrollo Turístico Sostenible en la comunidad Santiago de Okola entre los años 2009 y 2015?

Sub preguntas:

- ¿Cuál es la estructura de la Gestión Turística Comunitaria y el Desarrollo Turístico Sostenible en la Comunidad Santiago de Okola?
- ¿Cuáles son los resultados de la Gestión Turística Comunitaria aplicada por la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola?
- ¿Qué impacto genera la gestión del turismo en el ámbito del Desarrollo Turístico Sostenible de la comunidad?

Para el análisis de ambas variables se ha realizado una evaluación de resultados e impactos, según Apodaca (1999) cuando se habla de evaluación de resultados se refiere a los efectos brutos del mismo, es decir los resultados que directamente infieren del programa, en este caso los resultados brutos que infieren de cada uno de los componentes de Gestión Turística Comunitaria, se manifiestan en resultados directos positivos o negativos. Por otro lado *“la evaluación del impacto trataría de analizar los efectos netos del programa en un marco más amplio, en el conjunto de la población que, sin ser directamente destinataria del programa o servicio, es influida de alguna manera (...)”* (Apodaca, 1999:364). En este caso se trata de evidenciar los efectos de la Gestión Turística Comunitaria en un marco más amplio como lo son las dimensiones de Desarrollo Turístico Sostenible.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Conocer la incidencia de la Gestión Turística Comunitaria con respecto al Desarrollo Turístico Sostenible en la comunidad Santiago de Okola, entre los años 2009 y 2015.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Estructurar la Gestión Turística Comunitaria y el Desarrollo Turístico Sostenible en Santiago de Okola.
- Evaluar los resultados de la Gestión Turística Comunitaria aplicada por la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola.
- Establecer el impacto que genera la Gestión del Turismo en el ámbito del Desarrollo Turístico Sostenible de la comunidad Santiago de Okola.

1.5 Justificación

La política en Bolivia, los últimos años ha brindado un impulso a la revalorización de lo indígena y lo comunitario, también en el ámbito turístico, lo cual es un aliciente para que las comunidades encuentren otras formas de desarrollo alternativo. Con el presente estudio se pretende analizar un ejemplo claro sobre la importancia que posee la Gestión Turística ejercida por los actores comunitarios; mostrando la relación consecuente que existe entre la Gestión Turística Comunitaria y el Desarrollo Turístico Sostenible.

En uno de los primeros acercamientos que se tuvo hacia la comunidad Santiago de Okola, llamó la atención el potencial de la comunidad para el turismo y cómo un grupo de comunarios se organizó para aprovechar sus recursos naturales, culturales prestando servicios turísticos. Llamó también la atención el modo en que la población de la comunidad que no participaba del emprendimiento percibía el turismo, y que evidentemente se estaba generando un conflicto. Se concluyó entonces que ni el grupo de comunarios organizados ni los demás residentes tenían una idea clara y fundamentada de lo que representa la Gestión del Turismo en su comunidad y la evolución que esta actividad estaba teniendo. Es así que bajo la necesidad de comprender el modo en que se aplica la Gestión Turística Comunitaria, y su influencia en otros ámbitos que engloban a la comunidad Santiago de Okola, se decidió realizar el estudio.

En este sentido se constituyó un documento de apoyo a los actores comunitarios de Santiago de Okola; una memoria estructurada de los resultados obtenidos en los últimos 6 años, con base en la Gestión Turística Comunitaria; siendo que nunca antes se ha realizado un estudio de esta naturaleza en la comunidad y que hasta el momento nunca se sintetizó la información correspondiente al Emprendimiento Turístico. De esta forma se contribuye a mejorar la actual Gestión Turística Comunitaria de Santiago de Okola, mostrando un panorama claro de cuanto han avanzado y la forma más adecuada de manejo. Al mismo tiempo se puede establecer y dar a conocer el impacto de la Gestión Turística en diversos aspectos de la comunidad que se manifiestan como parte del Desarrollo Turístico Sostenible, de esta forma establecer los beneficios de gestionar adecuadamente el turismo para luego poder socializar información real y precisa en la comunidad.

La presente investigación brinda un aporte en la recapitulación, medición, instrumentos, conocimientos metodológicos - teóricos sobre el desenvolvimiento y evaluación de la Gestión Turística Comunitaria y todos los aspectos que implica; de este modo poder direccionar los esfuerzos hacia el mejoramiento de los parámetros de Gestión Turística por y para las comunidades que también traiga consigo un adecuado Desarrollo Turístico Sostenible. En el área académica, esta investigación aporta teóricamente al contenido de materias que incluyen las variables de Gestión Turística, Desarrollo Turístico y Evaluación, tales como Gestión del Patrimonio Cultural, Gestión del Patrimonio Natural, Gestión de la Calidad, Evaluación de Proyectos, entre otras. Así mismo será un aporte a proyectos que requieran una guía para evaluar y mejorar los aspectos relacionados a la Gestión Turística oportuna y Desarrollo Turístico ejercidos por las propias Comunidades. En el ámbito metodológico de investigación, se realizará un aporte en cuanto a indicadores de medición, tomando en cuenta la aplicación de la metodología de evaluación basada en resultados e impactos.

CAPITULO II. MARCO LEGAL

Es importante contextualizar el aspecto legal del Turismo en Bolivia, y más aun hacer hincapié en el referente a la importancia de la organización comunitaria como gestor de temas productivos como lo es el Turismo. El aspecto legal del turismo es observado como una herramienta dirigida a fortalecer las iniciativas y crear alternativas; para lograr el desarrollo de las comunidades. A continuación se describe el marco legal del Turismo propuesto por el Estado en sus distintos niveles y que también tiene aplica relación con las variables de estudio; Gestión Turística Comunitaria y Desarrollo Turístico Sostenible, desde y para las comunidades.

2.1 Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

La CPEPB, reconoce la identidad de los pueblos indígenas comunitarios, además delimita las políticas del Estado con leyes y reglamentos específicos que dan directrices para el desarrollo y crecimiento de cada región. (Saravia, 2012). En el Título I de la Organización Económica del Estado se tienen los siguientes artículos: Art. 306, referido a la economía plural constituido por organizaciones económicas comunitarias. Art. 307 y 311, mediante los cuales se reconoce respeta, protege y promueve la economía comunitaria. El Art. 318, refiere al apoyo del Estado a las organizaciones de estructuras asociativas. Los Art. 334 y 336 refieren al fomento y facilitación técnica, créditos y financiamiento. Finalmente los Arts. 337 y 406 reconocen al Turismo como una actividad económica estratégica y se promueve y protege el turismo comunitario. Dichos artículos son clave, puesto que los emprendimientos turísticos comunitarios forman parte de las organizaciones económicas campesinas, asimismo las asociaciones de turismo rural comunitario están bajo la protección del Estado y merecen su fomento.

2.2 Ley General De Turismo “Bolivia te Espera” N° 292

La Ley General de Turismo No. 292 fue aprobada en fecha 25 de Septiembre de 2012, afirma que: “...tiene por objeto establecer las políticas generales y el

régimen del Turismo (...), a fin de desarrollar, difundir, promover, incentivar y fomentar la actividad productiva de los sectores turísticos público, privado y comunitario, a través de la adecuación a los modelos de gestión existentes, fortaleciendo el modelo de turismo de base comunitaria, (...)” Del mismo modo esta ley permitiría implementar mecanismos de regulación de la actividad turística, además de proteger los lugares y símbolos sagrados, conservar los recursos naturales y respetar la identidad de los pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afro-bolivianas.

Del mismo modo crea una tasa Administrativa de Regulación y Fomento a la Actividad Turística, que se aplicará a todos los prestadores de servicios turísticos, y se cobrará anualmente por concepto de registro, categorización y certificación de las actividades turísticas. (Saravia, 2012)

2.3 Ley Del Medio Ambiente N° 1333

Esta Ley tiene por objeto proteger y conservar los recursos naturales, regulando las acciones del hombre con relación a la naturaleza y promoviendo el desarrollo sostenible con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población. Se encarga de prevenir, controlar restringir y evitar que las actividades turísticas generen efectos nocivos el Medio Ambiente. De igual manera también enmarca acciones para proteger las especies de flora y fauna, y más aún las que se encuentren en peligro de extinción. Además brinda ciertas pautas para la preservación y conservación ambiental, puesto que los servicios turísticos que sean desarrollados en sitios naturales deberán a través de los prestadores de servicios turísticos correspondientes, contribuir a generar cultura ambiental y de preservación del patrimonio natural en los turistas y en todos los actores que concurrieran en la actividad turística.

2.4 Ley de Municipalidades N° 2028

El Gobierno Municipal es la autoridad que toma decisiones y planifica acciones para satisfacer las necesidades de su población. Los planes y acciones que desarrollan los

gobiernos municipales tienen como fin integrar las demandas de sus ciudadanos con los deberes de protección, preservación de sus patrimonios culturales, naturales y económicos. Siendo que los Gobiernos Municipales deben tomar en cuenta a todos los ciudadanos del municipio para coordinar actividades que ayuden a proteger y promover sus territorios, con el fin de que las comunidades puedan planificar su producción y obtener un desarrollo económico y social. Las autoridades cuentan con un plan de acción, en el cual tienen fechas para convocar a reunión a los comunarios; en estas reuniones se tocan diferentes temas y se planifica que actividades realizar. (Saravia, 2012)

2.5 Ley Marco de Autonomías y Descentralización N° 31

El alcance de esta Ley comprende lo siguiente: bases de la organización territorial del Estado, tipos de autonomía, procedimiento de acceso a la autonomía y procedimiento de elaboración de Estatutos y Cartas Orgánicas, regímenes competencial y económico financiero, coordinación entre el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas, marco general de la participación y su control social en las entidades territoriales autónomas.

Específicamente en el Artículo 95, indica que, las competencias exclusivas del nivel central del Estado en materia de turismo, relacionadas a la presente investigación es la de promover y fomentar los emprendimientos de las comunidades indígena originario. Documento muy importante que debe ser consultado por todas las comunidades tanto para coordinar con los distintos niveles del Estado como para solicitar financiamiento, etc. y que se tomará en cuenta como un antecedente para entender el comportamiento de la comunidad en materia turística.

2.6 Plan Nacional de Turismo 2012 – 2016

Mismo que define como política nacional para el desarrollo del turismo sustentable en el Estado Plurinacional de Bolivia, *“la democratización del acceso a la gestión y*

los beneficios de la actividad turística, propugnada por la inclusión, equidad, equilibrio y responsabilidad social, ambiental y cultural, en un contexto de economía plural y de autonomías territoriales”. (VMT 2011:39)

Asimismo plantea principios para orientar la Actividad Turística: el vivir bien; interculturalidad, descolonización, inclusión, redistribución, equidad e igualdad, responsabilidad, solidaridad y complementariedad, identidad plurinacional, innovación, con un enfoque de género y generacional. Es evidente el enfoque social y de revalorización de la cultura que poseen estos principios que deberían regir todo proyecto y emprendimiento turístico.

2.7 Plan de Desarrollo del Departamento de La Paz al 2020

En torno al Turismo el objetivo planteado en el PDD de La Paz (2012), es el siguiente *“Desarrollar el turismo sustentable con énfasis de base comunitaria que permita aprovechar las potencialidades del Departamento.”* Del mismo modo se distinguen políticas para encaminar el objetivo, como el de Consolidación e incremento de la oferta de los destinos turísticos, garantizando la conservación y uso racional de los recursos naturales y culturales. Promoción del potencial turístico del Departamento de manera sustentable. Normar la operación de los prestadores de servicios turísticos y la competitividad del sector.

Claramente las políticas se direccionan en tres puntos estratégicos: el incremento de la oferta, promoción y normativa, aplicable a lo largo del Departamento de La Paz.

2.8 Plan de Desarrollo Municipal del Puerto Mayor Carabuco.

Se han tomado en cuenta la revisión de dos Planes de Desarrollo Municipal del Puerto Mayor de Carabuco, uno del 2005 y otro actual del 2013. En relación al turismo afirma que *“Las características de ubicación geográfica del Municipio, (...) son apropiadas para desarrollar actividad turística con énfasis en el ecoturismo y el turismo de aventura, propiciando el desarrollo productivo integral bajo los preceptos de la conservación de la base de los recursos naturales y la*

preservación de la calidad ambiental, complementada con una proyección de integración ínter-municipios.” (PDMC, 2005; 128) no se hace mención del Agroturismo, aunque se considera una modalidad importante en el área rural.

La visión al 2017 en relación al turismo indica al “(...) *turismo como una actividad productiva, integral, multidisciplinaria y multisectorial; cuyo desarrollo estará orientado a promover y priorizar la participación de pueblos indígenas, originarios y comunidades rurales en la actividad, como agentes de preservación de la diversidad cultural, en armonía con el medio ambiente, como promotores del desarrollo local y receptores directos de los beneficios de la actividad turística a largo plazo*” (PDMC, 2013:151)

Asimismo el sector turístico del municipio es tomado en cuenta en las Estrategias de Desarrollo del Eje Productivo y competitivo, como política está el impulso a la actividad turística con las siguientes estrategias:

- Implementar estudios para el aprovechamiento de la actividad turística.
- Promocionar el turismo comunitario.
- Implementar un plan de aprovechamiento turístico.
- Fomentar la crianza de piscicultura para el turismo.
- Promocionar los circuitos turísticos.
- Construcción de infraestructuras para el turismo.

También se afirma que existe escaso apoyo en acciones para el turismo en todo el municipio y que la actividad sólo existe en Santiago de Okola; se ve al Turismo como una oportunidad de obtener financiamiento, sin embargo no se ha evidenciado la aplicación de dichas estrategias a excepción del área de promoción.

Los anteriores documentos vienen a configurar el escenario legal sobre el que se desenvuelven los Emprendimientos Turísticos Comunitarios, que no siempre son tomados en cuenta o conocidos por los Actores Comunitarios; así todos los documentos citados sirven de base referente legal a la presente investigación y en especial para conocimiento de los Actores Comunitarios de Santiago de Okola.

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

A continuación se desarrolla una serie de conceptos a ser tomados en cuenta en el presente análisis con relación a las variables de estudio, se contempla el enfoque de varios autores.

3.1 Antecedentes

3.1.1 Tendencias del Turismo a Nivel Mundial y Nacional

Según lo indica el Plan Nacional de Turismo (2012-2016) la actividad turística a nivel mundial se ha convertido en un fenómeno económico y social importante del siglo XXI. Asimismo las nuevas tendencias en este sector apuntan a satisfacer las necesidades de un turista que busca vivir experiencias únicas e innovadoras. Citando las proyecciones de largo plazo que realiza la Organización Mundial del Turismo (OMT) se prevén 1.600 millones de arribos internacionales para el 2020 a nivel mundial, y en este escenario Europa continuará constituyéndose como el principal mercado emisor de turismo a nivel mundial.

Realizando una proyección sobre el Turismo el VMT afirma que, *“Para el 2020, Alemania, Japón, EEUU, Reino Unido, Canadá, e Italia encabezan la lista de los principales mercados emisores de turistas en el mundo. Sin embargo, llama la atención el posicionamiento creciente de China con más de 100 millones de viajeros y la Federación Rusa con 30 millones de viajeros, países poco conocidos en el ámbito turístico pero que en los últimos años mostraron un acelerado incremento de la renta per-cápita y un interés por conocer nuevas culturas.”* (VMT, 2011; 9) Con estas referencias es notoria la diversificación de tendencias que presenta en la actualidad el Turismo, los nuevos mercados emisores, destinos y exigencias en cuanto a la calidad. Muchos de estos nuevos destinos, se encuentran motivados por la búsqueda del conocimiento, intercambio y nuevas experiencias relacionadas a la cultura viva de América Latina.

Sobre los datos vertidos en el documento base de trabajo del encuentro “Pacto por La Paz” se puede aseverar que en términos de volumen, el turismo mundial representó 950 millones de viajeros el 2011 que representa el 5% del PIB mundial y el 6% de los empleos. Sud América recibe apenas 23,5 millones de turistas internacionales (similar a México) y de ese total Bolivia registra a 800 mil visitantes que generan 380 millones de dólares para la economía nacional. (GADLP, 2013) En este sentido se puede afirmar que el Turismo en Bolivia y en el Departamento de La Paz ha tenido un considerable crecimiento llegando generar cifras importantes en cuanto al desplazamiento de visitantes así como datos económicos. Siendo evidente su crecimiento, considerando también su efecto multiplicador.

3.1.2 Emprendimientos de Turismo Comunitario en Latinoamérica y Bolivia

En Latinoamérica la actividad turística gestionada por las comunidades ha ido tomando vuelo, entendida como un sector productivo agregado a los ya existentes en las comunidades; se han creado Redes de Turismo Comunitario en América Latina con un relativo éxito. A nivel latinoamericano se encuentra establecida la Red de Turismo Comunitario Sostenible de América Latina (REDTURS), como una organización internacional que acoge a las federaciones y emprendimientos de turismo comunitario de América del sur, Centroamérica y el Caribe. Otras Redes de Turismo Comunitario son TERRAMAR en Brasil, RATURC en Argentina, CUNAYALA en Panamá, TUSOCO en Perú y Bolivia. Del mismo modo se puede citar a comunidades como Nizag en Ecuador, las comunidades de Amaru, Huayllafara y Huchuy Qosqo en Perú; lugares en los que, según la Fundación CODESPA (2011) se han desarrollado circuitos de Turismo Comunitario importantes. Los cuales nos sirven como referentes cuando se habla del Turismo gestionado por las propias comunidades.

A nivel Bolivia la red que ayuda al turismo comunitario e integra varios de ellos, es la Red TUSOCO (Red de Turismo Solidario Comunitario), conectado con diversas comunidades del país, como ser Uma Palca y Challana ubicadas en inmediaciones de la Cordillera Real, otra como San Miguel del Bala en el área de amortiguamiento

del Parque Nacional Madidi y ACTUSOL conformada por comunidades originarias de la Isla del Sol; todas ellas en el Departamento de La Paz. Otras comunidades de la selva de Cochabamba al interior del Parque Nacional Carrasco; en Oruro la comunidad Alcaya; la Comunidad Buena Vista en el Parque Nacional Amboró en Santa Cruz y la Reserva Sama en Tarija. Un conjunto de comunidades cada una con su propia identidad, que actualmente se practican el Turismo Comunitario y que se han integrado a la Red TUSOCO.

3.1.3 Investigaciones en torno a las variables a nivel nacional e internacional

Se considera a nivel de antecedentes aquellas investigaciones relacionadas a las variables de estudio Gestión Turística Comunitaria y Desarrollo Turístico Sostenible. Entre las más destacables y que guardan relación directa con el tema del presente estudio se encuentran las siguientes:

- Fundación CODESPA (2011), “Modelo de gestión del turismo rural comunitario de CODESPA, una experiencia regional andina”, Perú y Bolivia.

En cinco años de trabajo la Fundación CODESPA estableció un modelo de Gestión de Turismo Rural Comunitario, en el marco de un proyecto mayor denominado “Desarrollo competitivo del turismo rural en los Andes”. Modelo que fue aplicado en tres destinos potenciales de Bolivia, Ecuador y Perú, mediante la cual se avala, en diferente medida y dependiendo de los territorios de intervención, la generación de ingresos provenientes de la actividad turística y la inclusión de las comunidades participantes en los beneficios de la misma.

Según la publicación a partir de esta experiencia, se logró construir y validar un modelo de Gestión acorde con el contexto regional andino que puede servir como referente para intervenciones similares de Emprendimientos de Turismo Comunitario con apoyo de actores de la cooperación internacional al Desarrollo.

- Loayza, Ángela (2010) Artículo “Conceptualización del Turismo Comunitario e indicadores Turísticos de Evaluación”. Revista 24 – IICSTUR.

El estudio plantea al *“(...) Turismo Comunitario como un modelo de desarrollo integral para y por medio de las comunidades. La planificación turística bajo los principios de la visión del desarrollo sostenible y la calidad, cumple un rol esencial para convertirse en generador de fuentes laborales para las comunidades que adopten este modelo. De esa forma se evita la migración de la población y se fomenta la preservación de los recursos naturales y culturales.”* Asimismo concluye afirmando que *“La evaluación constante es necesaria para conocer el desarrollo de las actividades y así poder conocer las desviaciones o limitaciones con las que cuenta el modelo de desarrollo de base comunitaria adoptada”* (Loayza, 2010; 49) A partir de lo cual se afirma la posibilidad de proponer diversas soluciones que mejoren aspectos del emprendimiento y del mismo modelo.

- COX, J. Ricardo (2009) “Turismo indígena y comunitario en Bolivia. Un instrumento para el desarrollo socio-económico e intercultural.” Bolivia.

Según el autor, Bolivia ha iniciado un proceso de articulación de la oferta turística con orientación al disfrute de productos étnicos y ecológicos del territorio, aunque en general, el modelo que se ha establecido tiene todavía mucho de espontaneidad y falta mayor ordenamiento, planificación y gestión, factores que lo hacen vulnerable con respecto a la sostenibilidad integral del Desarrollo Turístico.

Asimismo indica que el sistema territorial turístico y sus componentes tienen un carácter dinámico y abierto al entorno social, cultural, económico, político, y tecnológico. En el mundo indígena, la complejidad de la cosmovisión holística e integral de las culturas originarias de la Amazonia, el Chaco y los Andes, hacen que sea imprescindible el uso del enfoque de sistemas –como una aproximación metodológica y conceptual– para el análisis de las interrelaciones entre los ámbitos de la realidad económica, productiva, social, ambiental y mística de estas importantes sociedades, con respecto a la implantación de un nuevo subsistema económico productivo como es el Turismo Sostenible.

- Ruiz, Ballesteros Esteban y Solís Carrión Doris, (2008), “Turismo Comunitario en Ecuador, Desarrollo y sostenibilidad social”, Ecuador.

El documento señala varios hechos respecto al Turismo Comunitario en Ecuador, pero afirma que lejos de vivir a espaldas al mundo moderno, el proyecto de Turismo Comunitario sugiere el deseo de impulsar una interacción controlada por la comunidad, que así pudiera dialogar, enseñar y aprender. También indican que los propulsores del proyecto de turismo comunitario son utópicamente prácticos, nunca catastrofistas, más bien escépticamente optimistas mientras exista la comunidad. Pero consideran igualmente relevante que ésta no se ancle en un pasado mitificado, que no tenga miedo a conjugar el ayer y el mañana; honrar la memoria de los antepasados, conmemorar la hazaña de la emancipación campesina, sin olvidar que el *empoderamiento comunitario* surge en un proceso mixto de acción, apertura e iniciativa como lo es el Turismo.

Finalmente a nivel Bolivia el Viceministerio de Turismo publicó el 2012 el “*Catálogo de emprendimientos Turísticos de Base Comunitaria*” donde se registran los emprendimientos que poseen mayor relevancia en todo el país. Refleja información importante, propuestas que brindan alrededor de 41 emprendimientos turísticos, siendo el Departamento de La Paz en donde se halla la mayor cantidad; con 15 emprendimientos turísticos de base comunitaria. Lo cual refleja sin duda el interés que despierta el sector turístico en las comunidades del Departamento.

Los documentos arriba mencionados han configurado el preámbulo inmediato del presente estudio, son objeto de análisis y citas a lo largo de las Bases Teóricas, teniendo en cuenta sus enfoques en la realización del presente estudio relacionado a la Gestión Turística Comunitaria y el Desarrollo Turístico Sostenible.

3.1.4 Modelos de Gestión Turística

Existen dos modelos de Gestión Turística que el Estado Plurinacional de Bolivia reconoce, uno es de Iniciativa Privada debiéndose relacionar de manera armónica y sustentable con la comunidad, promoviendo la participación de sus actores en la

planificación, organización y gestión de la oferta turística. También está el Modelo de Turismo de Base Comunitaria el cual es gestionado directamente por los actores comunitarios; según Cox (2009) se identifican dos modelos diferenciados:

*“El primero es el **“modelo colectivo comunitario”**, las familias pertenecientes a una comunidad indígena o campesina deciden crear una oferta concentrada de servicios de alojamiento, gastronomía, guía-interpretación y comercio de carácter colectivo, ubicado en inmediaciones de alguno de sus atractivos o en el núcleo habitacional comunitario; (...) para un reparto equitativo de los beneficios hacen uso de la rotación familiar de los puestos de empleo en el emprendimiento y determinan que las utilidades del negocio turístico beneficien a todas y cada una de las familias de la comunidad, mediante la inversión en obras, bienes o servicios para bien de la colectividad, o reparto de dinero a partes iguales para cada familia de la comunidad.*

*En el segundo **“modelo colectivo familiar”** la implantación de los servicios turísticos comunitarios se realiza en los predios familiares, viviendas productivas o parcelas familiares; (...) las familias habilitan habitaciones, restaurantes, comercio de artesanías y productos, museos y otros, en sus propias casas, donde el servicio y el usufructo son familiares, el rol de la comunidad es velar por la equidad mediante el sistema de turnos en la ocupación de los servicios, y el pago de un porcentaje fijo para la conformación de un fondo comunitario que será invertido para el bien de la comunidad en su conjunto.” (Cox, 2009; 245)*

Se conoce que estos modelos serían los más frecuentes, sin embargo según el autor, podrían variar de cierta forma sobre todo al principio de la implantación turística, cuando existe dentro la comunidad sólo algunos comunarios que están dispuestos a asumir los desafíos y riesgos que implica. Ambos modelos sirvieron de base para determinar al modelo al que pertenece el emprendimiento comunitario de Santiago de Okola descrito más adelante.

Todos estos antecedentes han permitido distinguir el tipo de emprendimientos turísticos comunitarios en Sudamérica, Bolivia y el Lago Titicaca. Se comprende al turismo en las comunidades dentro un marco legal establecido, que ha tenido un

considerable crecimiento a partir del año 2005, prueba de ello son los diversos emprendimientos nombrados y los emprendimientos turísticos comunitarios en la región del Lago Titicaca a nivel Bolivia; ACTUSOL, Misterios del Titicaca y la Red Apthapi. Emprendimientos Comunitarios que han logrado motivar la visita de turistas en base de su propia identidad autóctona, riqueza cultural, natural y arqueológica. Así también se han identificado los modelos del turismo comunitario existentes y variantes en caso. Teniendo un contexto referencial a continuación se establecen las Bases Teóricas de la investigación.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 Gestión Turística

A continuación se citan dos conceptos sobre gestión turística para luego ahondar en el mismo concepto desde un enfoque comunitario. La Gestión propiamente dicha, según la Fundación Premio Nacional a la Calidad (2005:52), citando a la Norma ISO 9000:2000 en términos generales se refiere a las *“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.”*

Para argumentar de una mejor forma el concepto dentro el ámbito turístico se conoce que, el mismo *“ (...) involucra el establecimiento, por un lado, de una serie de relaciones multisectoriales con los actores que tienen que ver con la tuición de los recursos turísticos, como son medio ambiente y biodiversidad, cultura, pueblos indígenas y originarios; por el otro, la creación de los instrumentos y mecanismos que harán posible acciones conjuntas orientadas hacia un mismo objetivo, en tanto y en cuanto nos orientemos hacia el desarrollo sostenible del turismo.”* (Debreczeni, 2003; 5) con este preámbulo, a continuación se establece el termino de Gestión Turística en el ámbito comunitario, base de la presente investigación.

3.2.2 Gestión Turística Comunitaria

Por el término comunidad se comprende que *“...es una amplia gama de realidades, que va desde una localidad, pueblo, (...) remite al espacio físico, a los límites*

geográficos de hábitat donde la influencia de los factores físicos sobre las relaciones sociales es importante (...) es comprender las interacciones sociales del hombre con el medio ambiente, la naturaleza y su identidad cultural.” (IICSTUR, 2006: 8,9)
Hay que destacar que cada comunidad se halla compuesta por diversas actividades culturales, productivas y económicas que las hacen únicas.

El Turismo de Base Comunitaria o Gestión Turística Comunitaria -para la presente investigación- obedece al manejo por parte de las comunidades del turismo, se refiere a *“...una forma de gestión del turismo que aúna tres perspectivas fundamentales: sensibilidad especial con el entorno natural y las particularidades culturales, la búsqueda de sostenibilidad integral (social y natural), y el control efectivo del negocio turístico por parte de las comunidades. (...) un modo de implementar el turismo que persigue equilibrar las dimensiones medioambientales y las culturales, con la particularidad de una gestión y organización anclada en las comunidades.” (Ruiz y Solis, 2008:5)* De esta forma la Gestión Turística Comunitaria refiere a los integrantes de la comunidad como principales actores, debiendo existir un nivel de involucramiento poblacional; caso contrario el turismo sería invasivo, no dejaría beneficios, ni sería sostenible en el tiempo.

Centrándonos en los actores comunales, se sabe que *“La gestión comunitaria implica cierto nivel de competencias alcanzadas por la comunidad para manejar el proyecto sin ayuda. A esto se puede llegar de manera paulatina con un buen asesoramiento y marcha del proyecto. La gestión implica un manejo autónomo no sólo de administración y recursos, sino la autonomía en ciertas esferas de la vida colectiva; requiere de tiempo y calificación técnica, interés de los comunarios de convertirse en gestores de su propio desarrollo, implica institucionalización del ejercicio de ciertas competencias y de canales adecuados para su desenvolvimiento. Las formas de participación que se deducen de los niveles citados son la pasiva y la activa.” (Flores et al; 2007:39)* En Bolivia según la actual Ley de Turismo 292, se tiene la denominación de turismo de base comunitaria, entendido como un *“Modelo dinámico de gestión, en el marco del desarrollo sustentable del turismo, que nace y se gestiona de la base comunitaria urbana,*

rural, naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y complementariedad, reciprocidad, redistribución y otros que tutelan la vida en comunidad en el marco del “Vivir bien” (VMT, 2012; 6).

Cox (2009) tomando como referencia el Seminario permanente de ecoturismo en zonas indígenas, México (2008), indica que existe un nuevo modelo de gestión territorial turística, sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos naturales y culturales de los pueblos indígenas originarios, con compromisos sociales y ambientales responsables, formas recíprocas de trabajo y distribución equitativa de los beneficios, dando lugar al “vivir bien” en las actuales y futuras generaciones.

En este sentido para la presente investigación Gestión Turística Comunitaria hace referencia al manejo del turismo; la conformación de una organización turística, dirección y control al interior de una comunidad. Mediante la cual se establecen relaciones sociales entre los actores de la comunidad, su cultura y naturaleza. Y por otro lado se establecen mecanismos que hacen posible acciones conjuntas para cumplir objetivos en lo administrativo, económico, ambiental, legal. En medio de conceptos del “vivir bien” propios de la vida en comunidad, como son los de autogestión, reciprocidad y distribución; con un punto de vista diferente a la de solamente una empresa capitalista.

3.2.3 Componentes de la Gestión Turística Comunitaria

Se comprende que el término Gestión Turística engloba una serie de líneas de acción que hacen posible su consecución, pueden estar condicionados y variar según las particularidades del medio o la coyuntura donde se desarrolle. Se toma como base el enfoque de la Fundación CODESPA (2011) respecto al Modelo de Gestión de Turismo Rural Comunitario, el cual se organiza en componentes que permiten un actuar integral sobre 1) La Oferta, compuesta por: la organización comunitaria y desarrollo del producto. Y 2) La Demanda compuesta por: las experiencias del público consumidor, la comercialización y las alianzas estratégicas. De forma transversal se proponen estrategias que están presentes

en ambos componentes y a lo largo del proceso de gestión y son base de la sostenibilidad del emprendimiento, estas estrategias son: a) el *desarrollo de capacidades* entendido como un proceso integral y permanente generación o fortalecimiento de capacidades personales, colectivas e institucionales. Y b) la *calidad de los servicios*, el cual es un fin hacia el que debe orientarse toda línea de trabajo. El modelo está centrado en la revitalización de las manifestaciones culturales locales de comunidades ancestrales que constituyen un atractivo turístico en sí mismas.

En la presente conceptualización se ha tomado como referente inicial el modelo de Gestión Turística Rural Comunitaria de la Fundación CODESPA, así también conceptos de varios autores. Sin embargo se ha visto necesario modificar y añadir ciertos componentes de Gestión Turística Comunitaria descritos a continuación.

3.2.3.1 Oferta Turística

La Oferta es la dimensión que engloba a la Organización Comunitaria y a la operación del producto, basado en la concepción del producto y operación del mismo. Según Cox (2009) indica que en la región del Altiplano de Bolivia se desarrolla el turismo comunitario con una oferta diversificada en base a sus atractivos naturales, culturales e históricos; donde la oferta llega a ser aquello que se pone en el mercado turístico para el disfrute del turista y bienestar de las comunidades. A continuación se conceptualizan y establece los componentes como parte de la oferta turística.

3.2.3.1.1 Organización Comunitaria

Es necesario que exista la representatividad, por parte de una comunidad y de este modo lograr de manera efectiva la gestión turística. Siendo la Organización Comunitaria, en palabras de Cox (2009) la unidad de gestión turística, llamada a coordinar, articular y regular las actividades turísticas en los territorios indígenas y comunitarios. Lo cual es posible, gracias a la adaptación de la gestión turística a

los usos y costumbres tradicionales que hacen posible los consensos, equilibrios y compensaciones en la organización comunitaria. Asimismo según Ruiz y Solís (2008; 14) la organización otorga referentes básicos, como el funcionamiento comunitario, los liderazgos o tomas de decisiones colectivas; para comprender el turismo, sus tensiones y conflictos así como su eventual sostenibilidad social.

Por otro lado, como lo indica Flores y otros (2010) citando a Villamizar (2005) se distingue que las comunidades llegan a participar en el mecanismo de organización a través de ciertas formas como ser:

- La **participación como colaboración** permite obtener recursos materiales positivos, pero se excluye a la población en la toma de decisiones, se convierte en un instrumento de manipulación a la comunidad prevaleciendo solamente el fin económico.
- La **Autogestión**, se constituye en participación independiente bajo la autonomía, si bien mayormente los emprendimientos nacen tutelados por instituciones, en el proceso estos deben llegar a tener autonomía integral.
- La **Cogestión**, la comunidad interviene en decisiones a través de la descentralización y democratización del poder, al distanciarse con el Estado. La comunidad participa activamente de las decisiones, aunque no alcanza la autonomía integral.

En cuanto al modelo de Organización Comunitaria planteado por CODESPA, indica que una adecuada organización debería actuar en cuatro niveles: 1) El emprendimiento, que presta el servicio turístico. 2) La asociación, que ejerce control de calidad sobre el servicio turístico. 3) La red local, que coordina la operación en la comunidad, el control de calidad y el reparto de los beneficios. 4) La red nacional, que se encarga de la promoción, comercialización y representación política. En el caso específico de Okola, aun no han establecido contactos con Redes de Turismo Comunitario, por lo que se tomará en cuenta los dos primeros niveles. Con estas orientaciones se deduce que la organización Comunitaria es una representatividad, por parte de una comunidad en sí misma y

de este modo logra de manera efectiva la gestión turística; un aspecto clave de la sostenibilidad del proyecto turístico en la comunidad donde se desenvuelva.

En este sentido y en torno a las anteriores citas se plantea que la Organización Comunitaria se encuentra conformada por:

La **organización interna asociativa**, que obedece a caracteres, participativos, institucionales de constitución, coordinación, articulación; todo lo relacionado a la administración. Tomando en cuenta temas puntuales como: formalización legal, coordinación interna, establecimiento de los miembros del Directorio, rendición de cuentas, promoción de la unión interna. En el ámbito de la operación turística se encarga de la revisión y control de la calidad de los asociados y emprendimientos.

La **organización del emprendimiento turístico**, regula las actividades turísticas que brindan los socios, y todo lo referido a la empresa turística que presta el servicio. Tomando temas puntuales como: repartición y claridad de las funciones turísticas de los miembros, rendición de cuentas, coordinación de los servicios turísticos.

3.2.3.1.2 El Producto Turístico

Los productos turísticos, se componen de un conjunto de atractivos, bienes y servicios organizados conforme a las necesidades y motivaciones de los turistas. La cantidad de los productos depende de la variedad de los recursos (naturales, culturales y artificiales), mientras que la variabilidad depende del modo en que las atracciones se desarrollan, organizan, gestionan y “consumen” (Manente, 2008). Complementando el concepto, el producto turístico estaría compuesto también por la infraestructura y equipamiento (alojamientos, camas, mesas, sillas, menaje, cocinas), la accesibilidad (caminos, señalización), la imagen del lugar y el precio de venta. (CODESPA, 2011) Mientras que la operación viene a ser el proceso de prestación de Servicios Turísticos al visitante, que se desenvuelve con base en elementos del producto. (Maldonado, 2006)

Del mismo modo, Maldonado (2006) citando a la OMT (1998) define los productos turísticos sostenibles como: *“...aquellos que son desarrollados en armonía con el*

medio ambiente, la comunidad y las culturas locales, de forma que éstas se conviertan en beneficiarios permanentes, no en víctimas del desarrollo turístico.” Tomando en cuenta los conceptos establecidos se vierte la siguiente interpretación sobre los elementos que conforman la operación del producto en la presente tesis:

Desarrollo del **producto turístico**, se refiere al modo en que se ha concebido el producto, relacionando los atractivos naturales y culturales; los servicios, actividades, infraestructura, equipamiento y accesibilidad. Así también la gestión del producto se relaciona a la Identificación y revalorización de la riqueza cultural y natural; mantenimiento y mejora continua de la infraestructura – equipamiento.

3.2.3.1.3 Operación Turística

La **Operación Turística**, según el enfoque de CODESPA (2011) se refiere a la organización del procedimiento en el cual el producto turístico compuesto por servicios de diferente índole, mencionados anteriormente, llegan al turista. Los temas puntuales a tratar en la operación turística son: Coordinación de los servicios turísticos, sistema de Reservas, delegación rotativa de los servicios turísticos, manejo de la calidad en cada servicio, así como la evaluación y control del servicio con herramientas específicas por parte de la asociación.

3.2.3.2 Demanda Turística

Según el enfoque de CODESPA (2011), *“Actuar sobre la demanda turística implica lograr que el público consumidor, las operadoras turísticas y los aliados estratégicos locales conozcan la oferta de turismo comunitario existente y que, a partir de ello, establezcan relaciones de negocio con las comunidades y determinen un incremento de las visitas.”* (CODESPA, 2011; 67) Entonces dentro el manejo de la dimensión de la demanda, se observan tres componentes centrales sobre los cuales se ejerce la gestión; el visitante o público consumidor, la comercialización del producto mediante canales y el establecimiento de alianzas estratégicas que favorezcan la actividad turística, aspectos que se conceptualizan a continuación.

3.2.3.2.1 Público Consumidor

Un concepto general sobre Demanda Turística, nos indica que está constituida por el conjunto de consumidores –o posibles consumidores– de bienes y servicios turísticos (CAT, 2005). Según Cox (2009) en nuestro medio el turismo comunitario, ha surgido a partir de la creciente orientación de la demanda turística hacia las atracciones de tipo cultural-indígena y la apetencia por los paisajes naturales y salvajes. Así también se conoce que “(...) *el conocimiento de la demanda es el factor clave dentro de los estudios de mercado.*” (Ruiz y Solís, 2008; 65). De esta manera se hace importante realizar una gestión del visitante como referente del mercado, las experiencias y requerimientos.

Por tal motivo será importante gestionar aspectos del Público Consumidor, con respecto; al volumen de visitas, perfil de los visitantes, la relación de requerimientos en función de los servicios existentes, establecer el manejo de herramientas de control específicas y otros registros para visitantes.

3.2.3.2.2 Comercialización Turística

La comercialización es una actividad que se realiza mediante canales que propician un contacto real plasmados en convenios y contratos entre la oferta y la demanda, en un tipo de relaciones comerciales directas o indirectas. En el caso de la comercialización directa el contacto entre clientes y ofertantes se da sin ningún tipo de intermediación, para ello se requiere una cierta proximidad cultural, idiomática, geográfica y física entre los dos participantes. Y la comercialización indirecta se resuelve mediante redes y la contratación de personal calificado en promoción y comercialización que tenga además las características de proximidad con los segmentos de la demanda identificada. (Cox, 2009)

Asimismo se sabe que *“La gestión de la cadena de comercialización, puede comprender distribuidores, mayoristas, minoristas, concesionarios y otros agentes de comercialización por medio de los cuales la empresa de Turismo puede llegar a*

diferentes segmentos de clientes finales.” (CAT, 2005; 31) Complementando al concepto de comercialización, Herrero (2001; 160) afirma que mediante la publicidad es posible *“(…) transmitir información impersonal, pagada, y efectuada a través de medios de comunicación de masas, mediante anuncios, (...) con el objetivo de dar a conocer el producto y motivar su aceptación y compra.”*

En base a los anteriores conceptos se comprende que la Gestión de la Comercialización del producto, implica las relaciones comerciales directas e indirectas que se establecen para la llegada de turistas. Exige elementos a los actores turísticos comunitarios como: los sistemas de comisiones para encargados de comercialización, políticas de venta, reservas y cancelación, acuerdos con operadoras o redes de turismo comunitario y registro de ventas. Siendo el tema de promoción un aspecto clave, para llegar al mercado turístico, se hace necesario el establecimiento de un manual de ofertas y catálogos; página web, afiches, videos promocionales, entre otros.

3.2.3.2.3 Alianzas estratégicas

Las alianzas estratégicas llegan a ser importantes, ya que a través del trabajo conjunto se crea una visión compartida, y a su vez, un compromiso sobre de las condiciones en las que se debe desenvolver la actividad turística, puesto que las alianzas se basan en la búsqueda de beneficios mutuos como en el principio de corresponsabilidad. STA (2008; 35). Una estrategia se define según la CAT (2005) como un “Plan general e integrado que relaciona las ventajas de la empresa con los retos del ambiente y garantiza que los objetivos de la empresa se consigan.”

Por otro lado Pulido (2008) citando a Jamal y Getz (1995: 188) describen el concepto de “colaboración entre partes interesadas” (“stakeholder collaboration”) como *“un proceso de toma conjunta de decisiones entre las principales partes interesadas del ámbito turístico de una comunidad interorganizada al objeto de resolver los problemas de planificación de dicho ámbito y/o para abordar las cuestiones relativas con la planificación y el desarrollo del mismo”*. Esta

colaboración entre partes interesadas puede considerarse también una alianza estratégica entre sectores al interior de una comunidad. Así también se conoce que en el tema de innovación del proyecto, son importantes las alianzas estratégicas (públicas o privadas), siendo que la cooperación se basa en el establecimiento de alianzas y redes de colaboración, debiéndose aprovechar al máximo las opciones existentes. (Oyarzún y Szmulewicz, 2001)

Por lo anteriormente citado la gestión de alianzas se convierte en un factor muy importante para un emprendimiento turístico, basado en la búsqueda de beneficios y cooperación para el cumplimiento de los objetivos del emprendimiento. En este sentido las alianzas se desenvuelven en las siguientes esferas: **ámbito privado** se establecen alianzas entre prestadores de servicios turísticos para espacios de venta en empresas privadas; alianzas con servicios de transportes, prestación de servicios complementarios y alianzas con entidades no gubernamentales de apoyo a la producción. En el **ámbito público** las alianzas estratégicas se dan con entidades gubernamentales como los gobiernos municipales, distritos escolares, prestadores de servicios públicos, universidades y se contemplan temas tales como la inversión pública en turismo y apoyo a la promoción.

En síntesis la variable de Gestión Turística Comunitaria, hace referencia al manejo integral del emprendimiento turístico; para lo cual es necesario establecer como parte de la Oferta Turística de la comunidad, una organización comunitaria como ente regulador; concebir un producto turístico que albergue y rescate elementos culturales, naturales y propios de la identidad comunitaria; así también el proceso de operación turística debe ser claramente definido entre los miembros de la organización. Como parte de la gestión de la Demanda turística se debe realizar un seguimiento del público consumidor, para tener en cuenta su perfil, requerimientos y opiniones; para llegar al mercado se deben determinar canales de comercialización seguros y establecer alianzas estratégicas que coadyuven al cumplimiento de objetivos. Todos estos elementos deben funcionar como un sistema integral que en su conjunto harán posible una adecuada gestión turística comunitaria.

3.2.4 Desarrollo Turístico Sostenible

Para Escobar (2009) el Desarrollo Turístico se refiere al proceso mediante el cual la sociedad logra un bienestar económico social y cultural en base a actividades propias del turismo. En un sentido complementario, Cox (2009; 29) citando a La Conferencia de Lanzarote 1995, señala que *“el desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir que ha de ser soportable ecológicamente en el largo plazo, ser económicamente viable y ser equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales”*. Asimismo Ivars (2001), plantea este concepto como *“un proceso de cambio cualitativo, producto de la voluntad política que con la participación imprescindible de la población local, adopta el marco institucional y legal así como la gestión a un desarrollo turístico basado en un equilibrio entre la preservación del patrimonio natural y cultural, la viabilidad económica del turismo y la equidad social del desarrollo”*.

Asimismo un adecuado Desarrollo Turístico Sostenible, implica *“la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integralidad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”* (Ivars, 2001;10)

En base a los conceptos citados se comprende que Desarrollo Turístico Sostenible es un proceso mediante el cual una comunidad puede alcanzar bienestar social, cultural, económico, ambiental y político en base a actividades turísticas. Siendo el turismo una actividad capaz de atender las necesidades de los visitantes, al mismo tiempo ecológicamente soportable, económicamente viable y equitativo ético-socialmente; además de proteger y fomentar las oportunidades para el futuro. En este entendido el Desarrollo Turístico para que sea adecuado y sostenible en el tiempo debe ser necesariamente planificado y gestionado dentro de un marco que involucra una serie de aspectos propios de la comunidad y la actividad turística, tal como se explica a continuación en sus dimensiones.

3.2.5 Dimensiones del Desarrollo Turístico Sostenible

El concepto de Desarrollo Turístico Sostenible engloba una serie de dimensiones, en un enfoque general sobre las dimensiones de desarrollo según Flores (2008), indica que los objetivos de desarrollo a nivel local se tienen cuatro componentes básicos que son económicos, sociales, culturales y políticos. En el área turística como lo indica Loayza (2010), los pilares que conforman el desarrollo turístico sostenible como un todo transversal y en los cuales se manifiesta, desde el punto de vista de la trascendencia de la actividad turística llega a componer 5 dimensiones: social, cultural, ambiental económica, política.

El concepto del desarrollo sostenible comunitario incorpora las dimensiones cultural y ambiental del desarrollo, sin descuidar los objetivos económicos y sociales. Esas dimensiones y visión son fundamentales e indisolubles para el desarrollo sostenible, sobre todo en el caso de comunidades que operan como *micro sociedades*. (Maldonado, 2006; 20) Con esta introducción se plantean los conceptos de las dimensiones del Desarrollo Turístico Sostenible, ubicados en el siguiente orden: cultural, social, ambiental, económica y política.

3.2.6.1 Dimensión cultural

Esta dimensión se ve reflejada según Flores (2008) en la pertenencia e identidad histórica, integración a comunidades con contención, valores como la solidaridad como valor moral pero también un componente funcional; nadie puede vivir mejor si su entorno no mejora sensiblemente de manera generalizada.

Se analizan los procesos culturales en las comunidades donde se observa el patrimonio cultural tangible e intangible y todas las relaciones interculturales que se efectúen en las comunidades. Si bien la interculturalidad es un mecanismo de interrelación entre culturas; es necesaria una gestión cultural de las comunidades que impidan la aculturación y alienación como también la comercialización cultural que provoca impactos negativos. Siendo que mejorar la calidad de vida no es igual a

cambiar la conciencia o filosofía de las comunidades, mientras no integre una visión de igualdad de oportunidades sin racismo, el turismo no otorgará beneficios totalmente adecuados. (Loayza, 2010)

Asimismo según afirma Maldonado (2006), *“el rasgo distintivo del turismo comunitario es su dimensión cultural y humana, pues se alienta encuentros de convivencia y un auténtico dialogo entre personas de diversas culturas con la óptica de conocer y aprender de sus respectivos modos de vida. El factor humano y cultural vale decir antropológico, de la experiencia es el que cautiva al turista y prima sobre la inmersión en la naturaleza.”* En estas circunstancias, las comunidades serán “más comunidad” ya que desarrollan otra actividad (el turismo) desde la que se construyen a sí mismas, una actividad que si bien es reciente tiene una acentuada dimensión identitaria, pudiendo llegar a convertirse en uno de los principales pilares para que la comunidad siga siendo en medio de las relaciones. Desde esta perspectiva el proceso de apropiación es clave. (Ruiz y Soliz, 2008; 267)

En este entendido la Dimensión Cultural del Desarrollo Turístico, es uno de los principales pilares para las comunidades y se ve reflejada en una mayor integración de las tradiciones por medio de actividades turísticas, otorgando relevancia a la pertenencia e identidad histórica de la comunidad. El turismo otorga una visión mediante el rescate, conservación y protección del patrimonio cultural tangible e intangible, la igualdad de oportunidades sin racismo, y las relaciones interculturales enriquecedoras. Se debe impedir la aculturación y alienación, como también la comercialización cultural que provoca impactos negativos en la comunidad.

3.2.6.2 Dimensión social

Esta dimensión refiere a temas como la integración de condiciones de creciente igualdad; efectiva igualdad de oportunidades, convivencia y justicia social (Flores, 2008). Así también, se refiere a un conjunto de elementos que nacen de la interacción del turismo con la población local. Es esencial que las sociedades se beneficien del turismo sin que éste consolide filosofías diferentes que perjudiquen

al desarrollo de la población receptora. En la dimensión social, el turismo debe mejorar la calidad de vida de las sociedades a través de la creación de empleos dignos, coadyuvar a la creación de centros de formación que permitan el desarrollo de capacidades de la comunidad. Es importante que todos los beneficios económicos se inviertan en aspectos sociales como escuelas, caminos, centros de salud entre otros. (Loayza, 2010)

En cuanto a la mejora de la calidad de vida (el buen vivir según la propuesta indígena); según Ruiz y Solís (2008) desde los organismos internacionales como la Organización Mundial del Turismo o la Organización Internacional del Trabajo, el turismo comunitario se asocia a los programas de lucha contra la pobreza. Desde el turismo comunitario se procura un efecto positivo sobre el conjunto de la comunidad; así los beneficios deben repercutir sobre el conjunto de sus miembros, aunque al mismo tiempo considere recompensas desiguales por el distinto grado de participación en el negocio turístico. También se entiende que el turismo comunitario es una forma de frenar la migración desde las comunidades.

Así en el aspecto de la creación de empleos mediante la actividad turística se pueden distinguir:

- a) “Empleo generado en actividades características del turismo (ACT), que corresponde con la categoría de empleo directo, el sector directamente vinculado a la actividad. Está integrado por 12 actividades económicas: hoteles y similares; segundas viviendas; restaurantes y similares; transporte de pasajeros por carretera, agencias de viaje y similares; servicios culturales; y otros.*

- b) Empleo generado en actividades conexas, apelando también a la clasificación de la OMT referida a las actividades que sin integrar la categoría anterior, también prestan servicios a los turistas. En esta tipología, los puestos de trabajo, sin ser directos, implican contacto con el turista, como el comercio.*

- c) *Empleo generado en actividades inducidas por el turismo, es decir aquellas involucradas en los encadenamientos productivos permiten generar puestos de trabajo, pero que no demandan contacto directo con el turista. Los puestos de esta categoría se encuentran en el sector de la construcción y en las ramas industriales de productos regionales.” (Varisco, 2008: 87)*

Cabe destacar la importancia del relacionamiento entre actores, Merinero (2010) la clave estratégica en cuanto a la competitividad productiva de las empresas se sitúa en el nivel de articulación de la red de empresas en torno a un agrupamiento organizado territorial y sectorialmente. Desde esta perspectiva, parece lógica la importancia que las relaciones entre los actores turísticos de un determinado territorio; y que por tanto este planteamiento se centre de una forma prioritaria en buscar las relaciones entre dichos actores turísticos.

Entonces se comprende que en la dimensión social, el turismo debe aportar al mejoramiento de la calidad de vida, la creación de empleos, el relacionamiento entre actores, logrando que los recursos captados sean invertidos en aspectos sociales comunes, al mismo tiempo de promover la formación de los recursos humanos y ser un buen aliciente para frenar la migración en las comunidades en un marco participativo de los actores sociales comunitarios.

3.2.6.3 Dimensión Ambiental

En la actualidad la dimensión ambiental ha cobrado gran importancia dentro de las propuestas turísticas y esto no es ajeno a las experiencias comunitarias. Algunas comunidades han emprendido iniciativas para un adecuado manejo de desechos sólidos, líquidos y emanaciones, acorde con la preservación del medio ambiente y la conservación de la diversidad biológica en sus territorios y su entorno. En lo ambiental se debe manejar de manera adecuada los materiales, técnicas constructivas, fuentes de energía y tecnologías utilizados para construir, equipar y operar tanto la planta turística (alojamiento, restauración) como las obras de infraestructura (caminos, muelles, terrazas) de modo adecuado al entorno y a la

par iniciar una estrategia de información, comunicación, concienciación y educación para la comunidad y los turistas. También es necesario determinar la carga máxima que puede soportar el contexto comunitario sin provocar efectos nocivos ambientales, socioculturales, económicos y psicológicos, estos aspectos al convertirse en buenas prácticas, no sólo mejoran el ambiente para los visitantes sino su entorno que va de la mano con el principio de calidad de vida o bien vivir de las comunidades (Ruiz y Solís, 2008)

Al respecto Loayza (2010) afirma que el turismo tiene que cumplir dos roles esenciales: conservar el patrimonio natural bajo una adecuada planificación donde se reconozca el valor del mismo y la importancia de protegerlo; y sensibilizar a la sociedad en general sobre el rol de ciudadanos, empresas instituciones públicas y turistas tiene y deben cumplir para conservar el medio natural. La sistemática vinculación del turismo comunitario con el ecoturismo y con la naturaleza como objeto turístico, hace que a nivel comunitario el negocio implique una práctica de conservación ambiental; no hay mejor excusa para transformar las prácticas negativas que hacer al medioambiente objeto del mercado. (Ruiz y Solís, 2008)

En este entendido, la Dimensión Ambiental obedece a la forma de conservación del patrimonio natural, la riqueza y diversidad biológica, por medio del turismo. Mediante adecuadas prácticas de manejo ambiental de desechos sólidos, líquidos y emanaciones, así como el uso de materiales ambientalmente amigables para equipar y operar la planta turística; son necesarias las políticas ambientales o el establecimiento de buenas prácticas. En este sentido es importante la sensibilización de la sociedad en general sobre su rol dentro del ámbito ambiental, para que el territorio y entorno de la comunidad no sufran impactos negativos.

3.2.6.4 Dimensión económica

Según Flores (2008), esta dimensión hace énfasis en el trabajo productivo, ingreso, satisfacción racional de necesidades legítimas, suficiencia y calidad de bienes públicos. Para Loayza (2010), el ámbito económico responde al rol

fundamental que el turismo cumple dentro el aparato reproductor de las sociedades. Su desempeño debe responder a una adecuada planificación y así otorgar valiosos beneficios que palien los problemas económicos del lugar. Casi siempre es considerado fundamental porque puede aportar de forma cuantificable a las sociedades, sin embargo como se verá más adelante es totalmente complementario a otras dimensiones.

Por un lado el empleo que genera la actividad turística y por otro la generación de ingresos en la comunidad receptora, es la consecuencia directa del gasto de los turistas, de la inversión privada y del gasto público en la actividad. Las acciones para incrementar el ingreso generado por el turismo, son las tradicionales de fomento a la actividad turística a través de la diversificación de la oferta, la promoción y la gestión de calidad. En el enfoque tradicional de investigación económica aplicada al turismo existen tres aspectos clave para influir de manera positiva en los procesos de desarrollo local: la introducción permanente de innovaciones en el sistema turístico, las aglomeraciones productivas (Clurster, redes y sistemas productivos locales) y la asociatividad. (Varisco, 2008)

Se tiene claro que la Dimensión Económica del Desarrollo Turístico, surge cuando la actividad turística es capaz de generar ingresos de manera directa o indirecta para la comunidad. Asimismo es capaz de promover y fortalecer el trabajo productivo tradicional, la inversión, el uso de productos locales, el incremento de la oferta laboral en la comunidad, y mediante los ingresos obtenidos llegar a satisfacer necesidades socio-económicas. Sin embargo en el contexto de una comunidad no debiera ser considerado como el factor más importante, sino complementario.

3.2.6.5 Dimensión Político – institucional

Según Flores (2008) la dimensión política refleja aspectos relacionados con la transparencia, legitimidad y responsabilidad de las representaciones, participación directa responsable e informada de la ciudadanía en las grandes decisiones colectivas y en la gestión pública. En la misma línea y como lo indica Loayza (2010)

esta dimensión responde directamente a la gestión de todos los recursos que se involucran en el turismo, la participación directa de comunidades, grupos sociales y otros interesados en la toma de decisiones bajo una visión colectiva. También contempla la socialización de planes de desarrollo para que exista articulación entre los diferentes niveles de gobierno y teniendo en cuenta los territorios y regiones autónomas que existen; es relevante el incentivo a la autonomía y a la capacidad de gestión de las comunidades por medio de sus sujetos productivos y sociales. En este aspecto es importante tener cuenta por un lado las estructuras de gobiernos y por el otro los mecanismos y medios de participación ciudadana.

Para las asociaciones y organizaciones indígenas, también para muchas comunidades, el turismo comunitario tiene una marcada dimensión política ya que se convierte en un medio de reivindicación y autogestión, sobre territorios y recursos. Es un campo de presencia indígena en la política nacional (también en el mercado turístico): a través de él los indígenas no sólo reclaman su lugar en el Estado sino también en el Mercado. (Ruiz y Solís, 2008)

Teniendo en cuenta estos conceptos se puede afirmar que la Dimensión Política – Institucional del Desarrollo Turístico, incluye aspectos relacionados a la transparencia, legitimidad y representatividad. Siendo un aspecto importante la participación directa de las comunidades, grupos sociales y otros interesados en una gestión adecuada de todos los recursos que se relacionan con el turismo, en la toma de decisiones bajo una visión colectiva así como la socialización de políticas concernientes. Es así que el turismo adquiere un carácter político al convertirse en un medio de empoderamiento, reivindicación y autogestión.

Una vez conceptualizada la Variable Desarrollo Turístico sostenible se llega a la conclusión de que es un proceso que gestionado de forma adecuada posibilita alcanzar conceptos de bienestar, satisfacción de necesidades, generación de oportunidades, sostenibilidad, articulación cultural–natural, progreso, participación y equidad; en base al turismo.

4.3 Definición de Conceptos

En base a los conceptos vertidos en el Marco Teórico, a continuación se sintetizan los conceptos de ambas variables, teniendo en cuenta que para la variable de Gestión Turística Comunitaria se ha tomado como base el enfoque teórico de la Fundación Codespa (2011) y para conceptualizar la variable de Desarrollo Turístico Sostenible se tomó como enfoque teórico base a Loayza (2010). Asimismo todos los conceptos fueron enriquecidos con la opinión de diferentes autores entre ellos Maldonado (2006), Ruiz y Soliz (2008), Cox (2009), Ivars (2001) entre los más representativos, a continuación los conceptos relacionados con las variables objeto de estudio que se constituyen en:

- **Gestión Turística Comunitaria:** Es un proceso mediante el cual se organiza, direcciona y controla de manera integral del emprendimiento turístico basado en la identidad cultural y natural de la comunidad; llevado adelante por actores comunitarios. En este sentido actúa sobre dos dimensiones; la Oferta Turística y la Demanda Turística. De forma transversal contempla el fomento al desarrollo de capacidades y la calidad en todo ámbito. (Fundación CODESPA, 2011)
- **Gestión de la Oferta Turística:** Es aquello que se pone en el mercado turístico para el disfrute del turista y bienestar de las comunidades, se halla compuesto por la organización comunitaria, la concepción y operación del producto.
- **Organización Comunitaria:** Es la unidad de gestión turística, que coordina articula y regula las actividades turísticas. Por un lado se ocupa de la organización interna asociativa que vela por aspectos participativos y legales de la organización. Por otro lado la organización del emprendimiento turístico, que regula las actividades y todo lo referido a la empresa turística que presta el servicio.
- **Producto Turístico:** Se componen de un conjunto de atractivos, bienes y servicios organizados conforme a las necesidades y motivaciones de los turistas. Implica la imagen del lugar, identificación, revalorización de la riqueza

natural-cultural y el relacionamiento entre atractivos, servicios, actividades, infraestructura, equipamiento, accesibilidad y precio de venta.

- **Operación Turística:** Procedimiento mediante el cual se combinan las bondades del producto mediante la coordinación en la prestación de servicios turísticos, el sistema de reservas, delegación de actividades, manejo de la calidad y el control.
- **Gestión de la Demanda Turística:** Implica lograr que el público consumidor, las operadoras turistas y los aliados estratégicos conozcan la oferta de turismo comunitario establecer relaciones de apoyo y negocio para incrementar las visitas.
- **Público Consumidor:** Aquel segmento de visitantes que consumen los bienes y servicios turísticos que se encuentran en la comunidad, su estudio es un referente para el estudio de mercados. Su estudio implica conceptos de perfil del visitante, volumen de visitas, herramientas de control y requerimientos.
- **Comercialización Turística:** Es el proceso que implica el establecimiento de relaciones comerciales directas e indirectas con los clientes ofertantes y operadoras para la llegada de turistas, se hace necesario el establecimiento de sistemas de comisiones, políticas de venta, registros y promoción.
- **Alianzas Estratégicas:** Es el establecimiento de relaciones y el compromiso para la búsqueda de beneficios mutuos que coadyuven al cumplimiento de objetivos. Pueden darse en el ámbito privado con prestadores de servicios turísticos y organizaciones sin fines de lucro; así como en el ámbito público con entidades gubernamentales en temas de inversión y promoción.
- **Desarrollo Turístico Sostenible:** Se refiere al proceso mediante el cual una comunidad, logra un bienestar cultural, social, ambiental, económico y político; en base a actividades propias del turismo y se manifiesta a largo plazo. Se fundamenta sobre criterios de sostenibilidad ya que atiende las necesidades de los turistas actuales, al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. El desarrollo turístico se manifiesta de forma transversal en 5 dimensiones

desde las que puede ser analizado: cultural, social, ambiental, económica y política.

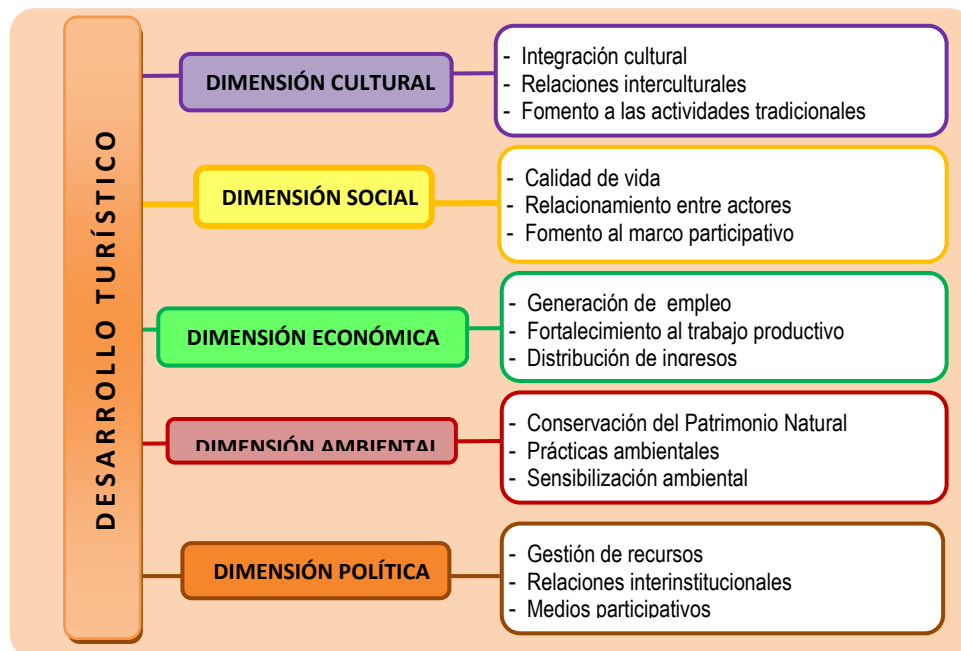
- **Dimensión Cultural:** Es un pilar del Desarrollo Turístico y se refleja en la pertenencia e identidad histórica de la comunidad, siendo relevante la integración de actividades tradicionales por medio de actividades turísticas. Fomenta y protege a las actividades tradicionales, la integración cultural y las relaciones interculturales enriquecedoras, debiéndose impedir la aculturación y alienación.
- **Dimensión Social:** Se traduce en el marco participativo de los actores sociales comunitarios, donde el turismo debe aportar al mejoramiento de la calidad de vida, la creación de empleos, el relacionamiento entre actores; inversión de los recursos en aspectos sociales comunes. Promueve la formación de recursos humanos y es un aliciente para frenar la migración en las comunidades.
- **Dimensión Ambiental:** Obedece a la forma en que se conserva el patrimonio natural, la riqueza y diversidad biológica, por medio del turismo. Lo cual es posible con adecuadas prácticas de manejo ambiental, desechos, materiales de construcción, sensibilización y capacitación de la sociedad.
- **Dimensión Económica:** Consiste en el proceso mediante el cual la actividad turística es capaz de generar ingresos de manera directa o indirecta para la comunidad, capaz de incrementar la oferta laboral, promover y fortalecer el trabajo productivo tradicional, la inversión, el uso de productos locales y la distribución equitativa de ingresos.
- **Dimensión Política:** Es un proceso que contempla la transparencia, legitimidad, representatividad y participación directa de las comunidades, grupos sociales y otros interesados en una gestión adecuada de sus recursos. Se fomentan las relaciones interinstitucionales y los espacios de participación. De este modo el turismo adquiere un carácter político al convertirse en un medio de empoderamiento, reivindicación y autogestión.

Gráfico 1: Gestión Turística Comunitaria



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 2: Desarrollo Turístico Sostenible



Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

La investigación se centra en la trayectoria y gestión del turismo en la comunidad Santiago de Okola en los últimos 6 años; para lo cual se ha recurrido a la estructuración de la Gestión Turística Comunitaria y el Desarrollo Turístico Sostenible para luego establecer resultados concretos de la gestión y explicar la relación de incidencia entre variables. El proceso constó de tres fases:

La primera fase; una investigación documental, por un lado para establecer el marco conceptual y metodológico de la investigación sobre las variables de Gestión Turística Comunitaria y Desarrollo Turístico Sostenible. Así se estableció el Modelo de Gestión Turística Comunitaria para la investigación y las Dimensiones específicas del Desarrollo Turístico. Por otro lado se recopiló información, documentos, artículos, etc., relacionada a la Comunidad Santiago de Okola, para tener una base documental sobre la cual trabajar más adelante.

La segunda fase consistió en la investigación de trabajo de campo gracias a la cual se logró estructurar la Gestión Turística Comunitaria aplicada en Santiago de Okola, teniendo en cuenta las bases teóricas de la variable, se establecieron indicadores para su medición. Los indicadores fueron establecidos tomando como referencia el Modelo de Gestión del Turismo Rural Comunitario de CODESPA (2011). Posteriormente se procedió a caracterizar y evaluar de forma participativa el cumplimiento de cada uno de los indicadores; con la ayuda de una Lista de Cotejo. Se realizaron diversas visitas a la comunidad para entrevistar a los socios, a participar de reuniones, se observó y convivió en el ámbito comunitario y local en que se desarrolla el emprendimiento. En esta fase el fin fue el de establecer los pormenores de la Gestión Turística Comunitaria aplicada, de forma participativa y acudiendo a los actores comunitarios.

Así también se estructuró el Desarrollo Turístico Sostenible detectado en la comunidad, en torno de indicadores que fueron planteados tomando en cuenta el enfoque de la OMT (2005), sobre indicadores de Desarrollo Turístico citado por

Loayza (2010). Se procedió a identificar las diferentes percepciones sobre Desarrollo Turístico, mediante entrevistas se acudió a expertos en el tema relacionados a Okola y a grupos de participantes y no participantes de actividades turísticas en la comunidad. Finalmente se pudo estructurar al Desarrollo Turístico Sostenible de la comunidad en cada una de sus dimensiones.

La tercera fase, consistió en la evaluación de resultados de la Gestión Turística Comunitaria; para lo cual se procedió a calificar y evaluar a) el cumplimiento de los objetivos o lineamientos de Gestión Turística de ASITURSO y b) comparación y cumplimiento del Modelo de Gestión Turística Comunitaria planteado, mediante Listados de Cotejo que se obtuvieron de forma participativa. c) Finalmente se procedió a establecer el impacto entre variables, mediante el establecimiento de una relación causal de variables y la comparación entre un grupo de control.

Esta tesis pretende dar a conocer la forma y aplicación de la Gestión Turística Comunitaria y mostrar el nivel de incidencia en el Desarrollo Turístico Sostenible; para lo cual se realizó una evaluación de resultados y evaluación de impactos, a partir de las cuales se pudo establecer conclusiones que sirven para entender y mejorar la situación actual del emprendimiento de Santiago de Okola, y hacer generalizaciones hacia otros contextos.

4.1 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la incidencia de la Gestión Turística Comunitaria con respecto al Desarrollo Turístico Sostenible en la Comunidad Santiago de Okola entre los años 2009 y 2015?

4.2 Objetivo General

Conocer la incidencia de la Gestión Turística Comunitaria con respecto al Desarrollo Turístico Sostenible de la Comunidad Santiago de Okola entre los años 2009 y 2015.

4.3 Hipótesis

La Gestión Turística Comunitaria administrada por la Asociación de Turismo Integral Santiago de Okola (ASITURSO) tiene incidencia de Alto nivel, en las dimensiones del Desarrollo Turístico Sostenible detectado en la comunidad Santiago de Okola entre los años 2009 al 2015.

4.3.1 Identificación de Variables

Para la elaboración de la presente Tesis de Grado, se han identificado dos variables, las cuales serán objeto de estudio:

- **Variable independiente:** Gestión Turística Comunitaria.
- **Variable dependiente:** Desarrollo Turístico Sostenible.

4.3.2 Definición Conceptual de Variables

Tomando en cuenta las definiciones vertidas en el desarrollo del Marco Teórico se conceptualiza las variables de investigación de la siguiente forma:

Gestión Turística Comunitaria: Es la organización, la dirección y el control de manera integral del emprendimiento turístico basado en la identidad cultural y natural de la comunidad; llevado adelante por actores comunitarios. En este sentido actúa sobre dos dimensiones; la Oferta Turística y la Demanda Turística. De forma transversal contempla el fomento al desarrollo de capacidades y la calidad en todo ámbito.

Desarrollo Turístico Sostenible: Se refiere al proceso mediante el cual una comunidad, logra un bienestar cultural, social, ambiental, económico y político; en base a actividades propias del turismo y se manifiesta a largo plazo. Se fundamenta sobre criterios de sostenibilidad ya que atiende las necesidades de los turistas actuales, al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. El desarrollo turístico se manifiesta de forma transversal en 5 dimensiones desde las que puede ser analizado: cultural, social, ambiental, económica y política.

4.4 Operacionalización de las Variables

A continuación se procede a la Operacionalización de variables, que ha servido como guía para el procedimiento de investigación, se ha desagregado ambas variables en dimensiones, sub dimensiones e indicadores. Asimismo la tabla de Operacionalización ha sido la base de las Listas de Cotejo, mencionadas más adelante y utilizadas para la evaluación de resultados e impactos de ambas variables de forma más detallada.

VARIABLE	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión Turística Comunitaria	Oferta Turística	Organización Comunitaria	- Disposición de reglamentos internos para su buen gobierno, No. de documentos legales. - Calificación al Trabajo del Directorio por parte de los asociados. - Cumplimiento de objetivos de la organización. - Capacitaciones turísticas en las que participó la asociación
		Producto Turístico	- Número de atractivos turísticos puestos en valor. - Cantidad de servicios disponibles coordinados. - Establecimiento y mantenimiento de senderos turísticos.
		Operación Turística	- Número de personas que se encargan de la coordinación - Pasos establecidos para reservas y cancelaciones - Cantidad de Mecanismos de control de la calidad
	Demanda Turística	Público Consumidor	- Volumen de visitas - Nivel de Satisfacción del visitante - Herramientas de control del visitante
		Comercialización Turística	- Diseño y cumplimiento de Políticas de venta - No. de acuerdos con Operadoras y/o redes que favorezcan la comercialización. - Actividades y materiales Promocionales establecidos.
		Alianzas Estratégicas	- Número de acuerdos logrados con prestadores de servicios turísticos

			<ul style="list-style-type: none"> - auxiliares. - Proyectos o acuerdos establecidos con apoyo de ONGs o fundaciones. - Proyectos o acuerdos establecidos con entidades públicas relativas a la comunidad.
Desarrollo Turístico	Dimensión Cultural	Integración cultural	- No. de centros comunitarios de interpretación
		Relaciones interculturales	- Establecimiento de Código de conducta para visitantes
		Fomento a las Actividades Tradicionales	- Actividades que rescatan y valoran las características culturales de la comunidad
	Dimensión Social	Calidad de Vida	- Acceso a servicios básicos, educación, salud - Ocupación de empleo
		Relacionamiento entre actores	- Cumplimiento de la Esfera de responsabilidad de la empresa turística para con la comunidad.
		Fomento al marco participativo	- Grado porcentual de participación de la comunidad en general.
	Dimensión Ambiental	Conservación del patrimonio natural	- No. de proyectos que evalúan el impacto del turismo y resultados - No. de proyectos que apoyan la conservación y resultados
		Sensibilización Ambiental	- Cantidad de campañas de sensibilización
		Prácticas ambientales	- Medidas para controlar y mitigar impactos negativos
	Dimensión económica	Generación de empleo	- Creación de empleos directos e indirectos
		Fortalecimiento trabajo productivo	- % de compra de productos y servicios locales - Inversión estimada en el emprendimiento turístico
		Distribución de ingresos	- % de aportación de los ingresos turísticos para la comunidad
	Dimensión Política	Gestión de recursos	- Número de recursos gestionados en la comunidad
Relaciones interinstitucionales		- Número y tipo de lazos creados con entes gubernamentales	
Medios participativos.		- Espacios de encuentro entre actores comunitarios	
Fuente: Elaboración Propia con base en conceptos vertidos en el Marco Teórico de esta investigación.			

4.5 Tipo y Características de la Investigación

4.5.1. Investigación de tipo Cualitativo y Cuantitativo

Se considera a los *métodos cualitativo y cuantitativo*, como herramientas fundamentales y complementarias, permitieron analizar y describir características de ambas variables, develando resultados e impactos; en términos cuantificables y cualificables. Como parte del método cuantitativo se realizó una investigación explicativa, mediante el principio de causalidad. Puesto que se describieron y explicaron la incidencia entre ambas variables la independiente y la dependiente en todas sus dimensiones. Al método cualitativo se lo entiende como “(...) *la forma de construcción del conocimiento inductiva, va de lo particular (datos) a lo general (teoría). Y los datos pueden ser de diversos tipos: palabras, imágenes, impresiones, gestos y sonidos, y representan los eventos reales simbólicos. La investigación cualitativa responde a preguntas: implican el “cómo” y el “por qué” de unos fenómenos.*” (Hernández Salazar, 2008). Es así que para describir y luego explicar los indicadores de ambas variables necesariamente se recurrirá a responder preguntas: ¿cómo? y ¿cuáles?. Como parte del método cualitativo se efectuará una investigación de Estudio de Caso de la Comunidad Santiago de Okola, que también se complementa con el cuantitativo.

4.5.2 Investigación Documental y de Campo

Según la estrategia empleada, se ha optado por dos tipos, en primera instancia la *Investigación Documental* consistió en la revisión de una serie de textos, artículos periodísticos, documentos, proyectos, resultados de investigaciones, para la construcción del marco teórico; para tener referentes documentados y poder hacer una estructuración las variables objeto de estudio en la comunidad Santiago de Okola.

Por otro lado la *Investigación de Campo*, se desarrolló mediante un proceso de visitas y observación; se realizó un acercamiento a todos aspectos relacionados al turismo en la Comunidad, obteniendo datos actuales y de fuentes primarias, mediante técnicas de encuesta y entrevista. Tal como lo indica IICSTUR (2012) la

investigación de campo, permite obtener conocimientos a partir del análisis de datos que han sido recolectados en forma directa de la realidad, donde se presentan y que se extrajeron del contacto directo con la unidad de objeto de investigación. En ese marco la investigación de campo se centró en visitas continuas a la comunidad de Santiago de Okola, participación en las actividades y reuniones de la asociación, entrevistas a integrantes de la asociación de turismo y responsables de proyectos.

4.5.3 Evaluación de Resultados y Evaluación de Impactos

Algunas definiciones sobre evaluación, indican que *“su finalidad (...) es analizar si el diseño, objetivos y resultados del programa fueron los adecuados, para que a partir de ahí se puedan redefinir. (...) puede ser realizado por terceros (externa) o por los mismos responsables de la planeación y ejecución (interna); su finalidad es identificar la congruencia entre lo comprometido y lo alcanzado.”* (DGPL, 1998,12). Según indica Apodaca (1999; 363) *“Cuando hablamos de los resultados de un programa nos referimos frecuentemente a los efectos brutos del mismo”*, es decir los resultados que directamente infieren del programa, en este caso los resultados brutos que infieren de la Gestión Turística aplicada. La presente tesis se limita a investigar los resultados directos positivos o negativos de la aplicación de la gestión en cada uno de sus componentes.

Así también, según el enfoque de Sanin (1999), existen conceptos importantes dentro la Evaluación de Resultados, tales como los *objetivos* que se expresan en términos de resultados esperados como una descripción anticipada de la situación a la que se desea llegar con el logro del objetivo. Los *indicadores* que son la expresión de valor de los resultados esperados y la medida de los atributos que informan adecuadamente sobre los resultados que se quiere evaluar. Asimismo se aplicará el criterio de Medición del Éxito, según Drumm y More (2002) es importante identificar los indicadores del éxito, siendo necesario realizar un seguimiento de si se cumple con las metas y objetivos de un programa. Un indicador primario es el progreso hacia el cumplimiento de objetivos establecidos, como método de medición del éxito, se tiene entonces al Cumplimiento de objetivos. En este sentido

los objetivos planteados por la Asociación de Turismo juegan un papel importante al ser un parámetro de aquellos resultados a los que se pretende llegar, se verificará su cumplimiento y ejecución. Así también el cumplimiento del proceso de gestión turística, mediante la calificación de los indicadores del Modelo de Gestión Turística en base al cual será evaluado el emprendimiento.

Por otro lado *“la evaluación del impacto trataría de analizar los efectos del programa en un marco más amplio, en el conjunto de la población que, sin ser directamente destinataria del programa o servicio, es influida de alguna manera (...)”* (Apodaca, 1999:364). Según Bello (2009) establecer el impacto es esencialmente establecer causalidad, donde el evaluador debe identificar con precisión e indagar sobre la existencia de las relaciones causa – efecto en la ejecución del programa. Esto significa que si A es ejecutado, entonces B tiene una mayor probabilidad de lograrse; refiere a la probabilidad de B, dado A, es más alta que la probabilidad de B sin A. Asimismo los impactos llegan a ser los beneficios netos, aquellos “atribuibles” a un programa después de controlar otros factores que pueden haber influido. Existen estrategias para aislar factores externos y medir el beneficio neto; una de ellas consiste en separar los beneficios logrados con el programa y lo que habría ocurrido si el programa nunca se hubiera realizado.

En este sentido como parte de la evaluación del impacto se establecerá primeramente indicadores para medir las dimensiones del Desarrollo Turístico; para luego establecer los ámbitos de relación causa y efecto entre la variable Gestión Turística y Desarrollo Turístico. Asimismo se establecerán dos escenarios dentro del Desarrollo Turístico, con y sin Gestión Turística, para evidenciar los impactos entre las variables.

4.5.4 Investigación Explicativa

En lo que a nivel de conocimiento se refiere, esta investigación se basa en el tipo de ***Investigación Explicativa***, puesto que *“Tiene como objetivo encontrar las relaciones causa-efecto que se dan entre los hechos que se relacionan con el objeto de la*

investigación. Es más estructurada que las demás clases de estudios y de hecho implica el propósito de las dos primeras (exploratorias y descriptivas).” (IICSTUR, 2012; 39) Una vez descrita la Gestión Turística entendida como la causa, se relacionó la misma con el Desarrollo Turístico de la Comunidad como el efecto, mediante el establecimiento de indicadores y relaciones de causalidad, ya que como lo indica Bello (2009), establecer impacto es establecer causalidad.

4.6 Diseño de la Investigación de Campo

4.6.1 Diseño Ex Post – Facto

La investigación se basa en hechos pasados, para cuyo caso el estudio se sitúa entre los años 2009 a 2015 y se realiza después de que se produjeron los hechos, es decir, parte de acontecimientos ya realizados. (IICSTUR, 2012). El Diseño Ex Post-Facto, es complementario a los diseños anteriormente mencionados, que conforman toda la investigación. Se recurrió a reunir toda la información referente a la Comunidad Santiago de Okola, como parte de una investigación documental relacionada al turismo; consultando diferentes fuentes, como documentos escritos referidos a la comunidad, contratos, actas, cartas, artículos periodísticos, sitios web, donde la información se ha ido acumulada de forma cronológica. Asimismo se recurrió a entrevistas con comunarios y los expertos de las instituciones que brindan apoyo, obteniendo información de años pasados.

4.6.2 Diseño de Estudio Comparativo

Según Apodaca (1999) se pueden hacer comparaciones entre grupos o situaciones: *“Diseños con grupos de comparación contruidos por emparejamiento. El grupo de referencia con el cual comparar los resultados obtenidos con el grupo objeto de intervención se selecciona en función de que tenga características similares a este último.”* (Apodaca, 1999: 370) Según Bello (2009) toda evaluación de impacto implica establecer un grupo de control, para asegurar un rigor metodológico; debe estimar el escenario contra-factual o alternativo, e implica estimaciones de las diferencias con o sin programa.

Se aplicó un diseño de Estudio Comparativo para medir los impactos de la Gestión Turística en otros aspectos de la comunidad, se plantearon dos escenarios: la situación sin Gestión Turística y situación con Gestión Turística que fueron establecidos dentro cada Dimensión del Desarrollo Turístico Sostenible. Los grupos de comparación a los que se acudió para armar los escenarios son por una parte los socios del emprendimiento turístico y por otra parte un grupo de comunarios que no participan de actividades turísticas, que fueron emparejados por medio de variables de edad y sexo. Esta comparación ayuda a reflejar el grado de impacto neto de la Gestión Turística Comunitaria en ámbitos de comunidad en general. Del mismo modo Apodaca (1999) indica que la triangulación e integración de resultados obtenidos con diseños de tipo participativo u opinático, dan una mayor solidez a las conclusiones finales de una evaluación, por lo que se los toma en cuenta y describe a continuación.

4.6.3 Diseño opinático y de evaluación participativa

En determinadas áreas de intervención resulta fundamental tomar como criterio de valor la opinión o satisfacción respecto al mismo de sus destinatarios, de los gestores del programa, de expertos en el área, etc. Si nos situamos en modelos de evaluación con enfoque participativo, las opiniones de todas las diversas audiencias pueden convertirse en un elemento fundamental en la evaluación de una intervención. Por estos motivos, frecuentemente se recurre a consultar a diversas audiencias sobre su percepción del impacto real de un proyecto. Se distinguen evaluaciones con base en los juicios de expertos, las que utilizan los juicios de los gestores del programa y las que toman en consideración los juicios de los destinatarios del programa. Estas alternativas no son excluyentes sino complementarias usándose con frecuencia una combinación de ellas. (Apodaca, 1999)

En este sentido los grupos de personas a los que se acudiría para saber su opinión serán a expertos de las organizaciones involucradas con la comunidad, los gestores directos de la comunidad, autoridades indígenas y comunarios que no forman parte de la asociación; para tener la opinión del conjunto. En una primera

instancia se ha determinado realizar entrevistas estructuradas a los expertos de instituciones involucradas, con preguntas abiertas. Entrevistas a los asociados, se empleara también la técnica de la lluvia de ideas e impresiones de la comunidad, tratando en todo momento que la técnica sea lo más simple y participativa posible. El diseño Opinático y de Evaluación participativa se apoya en el Diseño de Encuesta, el cual “(...) *parte del principio de (...) si es que se quiere saber algo sobre el comportamiento de las personas, lo más lógico, directo y sencillo es preguntarles directamente a ellas.*” (IICSTUR, 2012; 42). En el entendido que se recabará información por medio de entrevistas utilizadas para solicitar opiniones con base en el diseño de evaluación participativa. También se realizará encuestas para obtener los datos requeridos en la medición de las variables.

Todo ello, en palabras de Ortiz (2013) justifica la necesidad de incluir a la ciudadanía y actores implicados en los procesos evaluación de los impactos del turismo, en nuestro caso con relación a la Gestión Turística y su impacto en el Desarrollo Turístico. De este modo cuando se habla de participación en este trabajo, se está haciendo referencia a procesos reflexivos en los que los comunarios involucrados o no en la actividad turística, y los expertos con respecto a las variables exponen, discuten y elaboran sus opiniones, propuestas, que son tomadas en cuenta en el capítulo de evaluación de resultados e impactos.

4.7 Población y Muestra

4.7.1 Población

La población objeto del presente estudio, estará conformada por:

- Integrantes de la Asociación Integral de Turismo “Santiago de Okola” – ASITURSO
- Representantes de instituciones que colaboraron en el ámbito Turístico en la comunidad: Sendas Altas/La Paz on Foot, Viventura, PROINPA, UCODEP, VISOZIAL, Share, Tierras Nativas o The Cultural Conservancy.
- Representante indígena de la Comunidad y Director del Colegio de Okola

- Habitantes de la Comunidad Santiago de Okola que no participan en la actividad turística, elegidos de forma arbitraria.

4.7.2 Tipo de Muestra

El tipo de muestra a emplearse obedecerá al Muestreo No Probabilístico, siendo aquel en el que no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de formar parte de la muestra de estudio. (IICSTUR, 2012). Se seleccionó este muestreo puesto que no se ha visto necesario acudir al listado completo de los sujetos que conforman la población total de la comunidad, ya que no todos participan. En el caso de la asociación se acudirá al total de los socios activos y pasivos, a un grupo de control que forman parte de la comunidad pero que no participan de las actividades turísticas. En el caso de las instituciones tampoco se acudirá al total de sus funcionarios, simplemente a representantes que tuvieron contacto directo con la comunidad; por lo que la muestra se seleccionará en forma arbitraria sin considerar el error muestral.

4.7.3 Tamaño de la Muestra

Se ha determinado que el tamaño de la muestra, para la medición adecuada de las dos variables obedece a: 20 Integrantes de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola; 10 personas responsables de proyectos e instituciones que tuvieron contacto con la comunidad; 20 personas jefes de familias de la Comunidad Santiago de Okola que no participan en la actividad turística (se incluye a la autoridad indígena).

Tamaño de la Muestra: 50 Personas

4.8 Marco Contextual del Emprendimiento Turístico de Santiago de Okola

Para tener un marco general del medio en donde se realiza la presente investigación, a continuación el marco contextual referente al Emprendimiento Turístico de la Comunidad Santiago de Okola, la cual obedece a una investigación documental e investigación de campo.

4.8.1 Características del Destino Turístico Lago Titicaca

El departamento de La Paz está situado al Noreste de Bolivia, con una extensión de 133.985 km cuadrados, ofrece una gama de paisajes como ninguna región en el mundo. Posee el atractivo considerado uno de los destinos más visitados a nivel nacional el Lago Titicaca, por su belleza natural y su riqueza cultural. Según datos del Observatorio Turístico “Lago Titicaca, el Lago Sagrado de Bolivia” (VMT-UMSA, 2011) es un destino internacional, se encuentra dentro de la ruta turística Perú – Bolivia y más propiamente que transitan por el eje Cusco – Lago Titicaca - La Paz una de las principales rutas en Sudamérica. Según el documento, alcanzaría a más de 138 mil visitantes al año; la mayoría de éstos corresponden a turistas independientes.

En cuanto al perfil del visitante, la procedencia el mercado está compuesto mayormente por europeos (51%). Alemanes, ingleses, españoles, franceses y holandeses conforman los principales países emisores. La segunda región en participación es Sudamérica (26%), donde los países vecinos de Argentina, Brasil y Perú son los principales mercados que visitan esta región. La mayoría de los visitantes extranjeros tienen entre 20 a 29 años de edad (52.8%), seguido por personas entre 30 a 39 años de edad (25.5%). En conjunto estos dos segmentos representan el 78,3%. Es un mercado bastante joven cuya formación académica es mayoritariamente de estudiantes (24.7%). En cuanto a su condición de género, los hombres 47.6% y mujeres 52.4%. Las principales actividades realizadas por los extranjeros en el destino son: caminatas (50.6%), paseos (7.6%), compras (6.1%), navegación (5.7%), observación de la naturaleza (4.9%), descanso y relajamiento (4.2%).

Por otro lado el observatorio refleja que la visita a la región presenta un 14.3% en la modalidad de viaje organizado a través de operadores de turismo y 85.7% de forma independiente. En cuanto a servicios se halla una cantidad apreciable de establecimientos de hospedaje en el destino, desde pequeños albergues hasta hoteles con gran capacidad de acogida. El atractivo más visitado de la región del

Lago Titicaca es la Isla del Sol con el 75,8%, le sigue Copacabana con el 73,6%, los menos visitados son Sampaya con 1,1% e Isla Pariti con el 0,2%. Según el documento citado, la contaminación del lago, la inexistencia de basureros y la falta de higiene, son los principales problemas del destino. De la misma forma la mayoría de los actores reconoce que el trato a los turistas aun no es el adecuado.

4.8.2 Emprendimientos de Turismo Comunitario en el Lago Titicaca

En el área del Lago Titicaca también se han desarrollado proyectos de importancia como el Proyecto “Desarrollo Sostenible del Lago Titicaca” el mismo que fue desarrollado en el marco del Plan de Desarrollo 2006-2010. Según el Manual de Operaciones Proyecto de Desarrollo Sostenible del Lago Titicaca, fue el resultado de un proceso de análisis de la problemática social, cultural, económica, ambiental e institucional de la región del Lago Titicaca, su potencial turístico y productivo, características sociales y las oportunidades que ofrece la puesta en valor del patrimonio natural y cultural que atesoran sus comunidades y pueblos originarios. Dentro del cual como uno de sus pequeños proyectos figura la Ruta del Dragón Dormido ubicado en la Comunidad Santiago de Okola.

Otros proyectos de renombre en el área del lago fueron “Islas y Misterios del Titicaca”, “Fortalecimiento del Turismo Rural de Base Comunitaria: Circuito Misterios Del Titikaka”. Asimismo está el “Programa Nacional de Turismo Comunitario” con financiamiento del BID a partir del año 2011, con apoyo también a la región del Lago Titicaca con el Turismo Cultural. Otro programa fue el denominado “Rutas, destinos de Turismo Comunitario con calidad sostenible” el año 2012 con apoyo de la Fundación CODESPA y la CAF, en la región de Puerto Pérez y Copacabana. Es en este sentido el Turismo Comunitario una actividad en constante crecimiento, con especial interés en el área del Lago Titicaca por su riqueza cultural, arqueológica y la existencia de pueblos autóctonos.

Según el Catálogo de Emprendimientos de Turismo Comunitario del VMT (2012), en el área destaca ACTUSOL en la comunidad Challa – Isla del Sol, Misterios del

Titicaca integradas por las comunidades de Quewaya, Pariti, Pata Patani y Tiraska habiendo conformado un circuito turístico de carácter Arqueológico - Cultural. Sampaya otra comunidad con un emprendimiento de Turismo Comunitario ubicada en la península de Copacabana, y la Red Apthapi agrupando emprendimientos turísticos aymaras en el Lago Titicaca, en las localidades de Sahuña, Coati (Isla de la Luna) y Challapampa (Isla del Sol), Sampaya, Patapatani, Quehuaya y Pariti.

4.8.3 Características de la Gestión Turística Municipal de Puerto Mayor de Carabuco

El Municipio de Puerto Mayor de Carabuco cuenta con una Dirección Turística, se han obtenido información de fuentes primarias según entrevista al responsable de Producción Agropecuaria del Gobierno Autónomo Municipal de Carabuco, Tec. Agro. Hugo Ángel Quispe Nina, quien se ocupó también de temas turísticos en los últimos años; y fuentes secundarias basada en dos Planes Municipales de Carabuco. A nivel del municipio de Puerto Mayor de Carabuco existen atractivos destacables, que motivan la visita de turistas, según el PDM de Carabuco (2013-2017) son:

- Población y Calvario de Puerto Carabuco
- Bahía Quilima (Quilima-Santiago de Okola)
- Sitio Arqueológico de Quilima.
- El Puerto Chaguaya.
- Aguas termales de la comunidad de Aguas Calientes.
- Mina Matilde
- Chullpares en diferentes comunidades como Liphati en Omacuyo
- Danzas autóctonas en las comunidades
- Paisaje tanto en el sector Lago como en el Valle.
- Mirador de Waxra Waxrani en Sisasani

Las actividades a las cuales pueden acceder los turistas son: la práctica deportiva, la caminata por la playa, paseos en bicicleta o en bote. Se tiene también las excursiones al Dragón Dormido. (PDMC, 2013)

Con relación a la Gestión Turística Municipal específicamente, se ha elaborado un cuadro (Anexo 1) que resume de una manera concreta el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión Turística a Nivel local (VMT,

2005) para una adecuada gestión. Se puede afirmar que la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Mayor de Carabuco no cumple en su totalidad con los lineamientos de Gestión Turística y los que se cumplen no han tenido mayor repercusión en la realidad de la comunidad Santiago de Okola. Según entrevistas realizadas se conoce que entre los años 2010 al 2015 no existió responsable permanente de turismo. Por lo cual no existen mayores referencias del trabajo que habría realizado esta división en temas netamente turísticos. Actualmente se cuenta con un nuevo Gobernador Municipal y la mayoría de los funcionarios han cambiado por lo que ha sido casi imposible acceder a información sobre seguimiento de proyectos realizados.

El municipio prioriza ciertas vocaciones encabezadas por la agrícola, pecuaria, piscícola, minería, turismo y artesanal; en ese orden. La vocación turística en virtud del potencial del Municipio de su belleza es de atractivos naturales de la zona Lacustre resaltada por la presencia del Lago Titicaca y la carretera (Interprovincial) principal de acceso que pasa por el Distrito Sisasani.

4.8.4 Características Generales de la Comunidad Santiago de Okola

4.8.4.1 Características Físico-geográficas y del Ecosistema

Santiago de Okola es una pequeña comunidad perteneciente al municipio de Carabuco del Distrito Sisasani a tres horas de la ciudad de La Paz (Anexo 2), a orillas del Lago Titicaca. La comunidad presenta bosques de eucalipto y una flora variada por encontrarse en un rango altitudinal de entre 3800 a 4100 m.s.n.m.

La flora es variada, y especialmente abundante, sobre todo en las riberas del Lago Titicaca, considerado el centro de origen de varios cultivos de importancia mundial, como la papa y la quinua. Se ha identificado en esta región 9 variedades de arboles, 22 variedades de arbustos, 41 variedades de hierbas medicinales, 5 variedades de cactus y 16 especies cultivadas entre papa, oca, haba, avena, cebada, trigo, quinua, tarwi, etc. (Rechberger y Varela, 2013). Se conservan aun más de 40 variedades de papas y 8 variedades de quinua. También existe la

presencia de alrededor de 100 plantas medicinales andinas que se cultivan en la región. Los cultivos andinos nativos que se producen son: papa, oca, quinua e isaño, también una diversidad de cultivos introducidos como haba, arveja, trigo, cebada, etc., además se conserva muchos cultivos tradicionales y prácticas de cultivo. Manejan granjas o huertos familiares lo que implica el mantenimiento de las especies cultivadas.

La fauna es muy variada, encontrándose desde mamíferos (carnívoros, roedores, endentados, etc.), aves, insectos y moluscos. Se ha identificado 6 especies de mamíferos entre las más conocidas el zorro andino, el titi misi, y las vizcachas; 42 especies de aves, las más conocidas el alkamari, mamani, qilli qilli, palomas pichitankas, chihuanco y otras con influencia del Lago como las pariguanas, huacanas, meji águila, además la rana del lago; 9 especies de animales domésticos entre ovejas, vacas, burros, cuy y otros (Rechberger y Varela, 2013).

4.8.4.2 Características Socio-culturales

El número de familias de la Comunidad Santiago de Okola de acuerdo a información recogida de fuentes primarias, comunarios y autoridad indígena, la comunidad cuenta de entre 80 a 85 familias aproximadamente. Se cuenta con otro dato extraído del PDM del Puerto Mayor de Carabuco (2013-2017) indica un número de 62 familias. El dato que revela el Museo Comunitario Santiago de Okola es de 80 familias, el cual es tomado como oficial para la presente investigación. El idioma con mayor población hablante es el Aymara le sigue el castellano.

En cuanto a la educación formal en la Comunidad Santiago de Okola tiene como órgano de administración educativa a la Dirección Distrital de Educación. Cuenta con el Colegio perteneciente a las Escuelas Populares Don Bosco, tiene organizado el nivel primario y como el secundario.

En el ámbito religioso, de acuerdo lo evidenciado, la religión que se profesa en Santiago de Okola, es la católica y el culto a la Pachamama, para la siembra y cosecha; la comunidad cuenta con una pequeña capilla antigua y otra en

construcción. Se tienen distintas festividades y aniversarios destacándose el 2 de agosto, Semana Santa, Año nuevo aymara, posesión de autoridades originarias.

En el tema de salud, se cuenta con un Puesto de Salud de 1er Nivel y de servicio Público con una enfermera auxiliar, misma que también brinda atención a las comunidades Kirihuate, Omacuyo, Sisasani, y Quiascapa. En su mayoría utilizan la medicina natural, como alternativa a la medicina convencional.

4.8.4.3 Características Socio-Económicas

Santiago de Okola ha sido identificado como un micro centro de agrobiodiversidad por los diversos cultivos que poseen, según el actual Plan de Desarrollo del Municipio de Puerto de Carabuco. En base a fuentes primarias se conoce que la principal actividad económica dentro de la comunidad es la agricultura; la mayoría de las familias se dedican a la siembra de papa, isaño, papalisa, oca, haba, quinua, tarwi, cebada y avena; tienen sus distintas temporadas de siembra y cosecha durante el año, su calendario agrícola empieza con la siembra en septiembre.

La producción agrícola, es destinada para autoconsumo de las familias, cuando se tiene excedentes es comercializado los días sábados en la feria de Sisasani, Achacachi y El Alto; como la papa y sus subproductos. Otra actividad económica es la ganadería, a nivel familiar con la cría de conejos, burros, ovejas, chanchos y vacas. La actividad de la pesca se realiza por temporadas, dos veces al año, se encuentran especies como el *ispi*, *carachi* y *mauri*. Se dedican también a la elaboración de tejidos como *t'aris* y *aguayos* y el trueque de alimentos se practica en las diferentes ferias de la zona. Y la actividad turística por parte de un grupo de 20 familias desde el 2006.

4.8.4.4 Características Institucionales

En el Municipio de Carabuco, las comunidades se reúnen periódicamente para el intercambio de información, deliberación y decisión concernientes a la producción agropecuaria y de reivindicaciones sociales. Se tienen reuniones ordinarias y

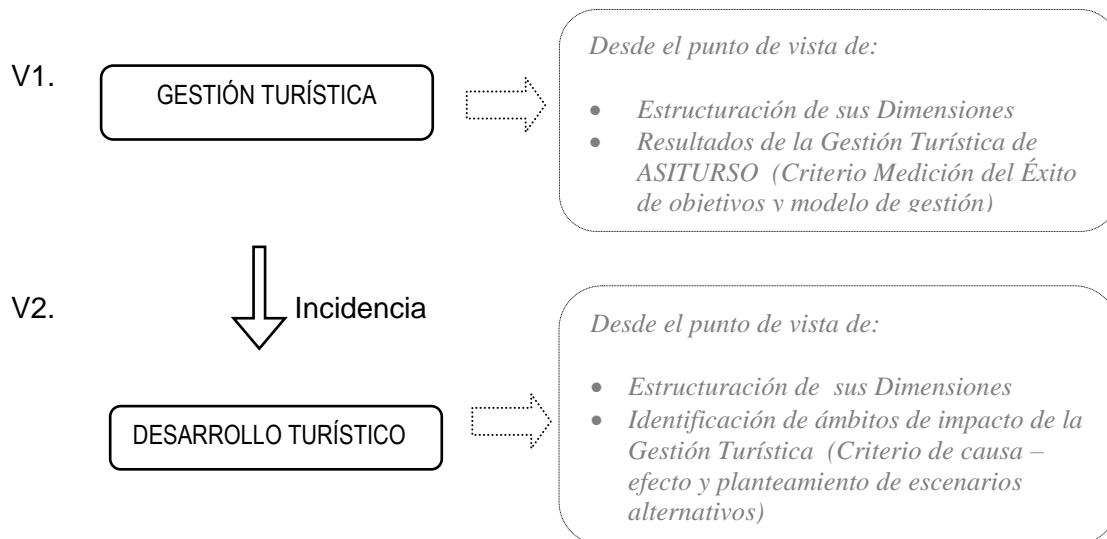
extraordinarias, como un promedio de 1 vez por mes se realiza las Asambleas Generales, según fuentes primarias. Las OTBs (Organizaciones Territoriales de Base y Asociaciones Comunitarias) están representadas por los Sindicatos Agrarios de las diferentes comunidades, estas a su vez están agrupados en Sub centrales, las cuales se agrupan en Centrales Agrarias.

El Sindicato Agrario de la comunidad de Santiago de Okola es representado por el Secretario General Sr. Manuel Hilari (gestión 2015) que es colaborado por 5 personas entre secretarios y vocales que conforman su Directorio elegidos de forma democrática en las Asambleas Generales de la Comunidad una vez al año.

4.9 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.9.1 Variables a medir

Las variables, objeto de medición en la presente investigación son:



4.9.2 Planteamiento de Indicadores para la medición de Variables

Para la medición de ambas variables se han determinado componentes e indicadores que hagan evidente el manejo de las mismas, para ser medidos de forma cuantitativa y cualitativa. Asimismo las tablas de indicadores han sido utilizadas como instrumentos para establecer la evaluación de resultados e impactos.

Variable Independiente Gestión Turística Comunitaria: Para la estructuración y evaluación de resultados, se ha planteado indicadores en los siguientes ámbitos:

Tabla 1: Resumen de Indicadores para Objetivos específicos de Gestión Turística de ASITURSO

Objetivos de Gestión Turística Comunitaria de ASITURSO		
Obj.	Componentes Identificados	No. de Indicadores
Objetivo 1	Conservación de las Actividades Agrícolas Tradicionales como atractivos turísticos	3
Objetivo 2	Conservación de atractivos naturales y culturales	6
Objetivo 3	Fortalecimiento de la unidad interna de la asociación	3
Objetivo 4	Equidad de Género	3
Totales		15
Fuente: Elaboración propia, para ver el detalle de los indicadores ver Anexo 3		

Tabla 2: Resumen de Indicadores del Modelo de Gestión Turística Comunitaria

Modelo de Gestión Turística Comunitaria		
Dimensión	Componente	No. de Indicadores
La Oferta	Organización Comunitaria	19
	Producto Turístico	10
	Operación Turística	11
La Demanda	Público Consumidor	10
	Comercialización Turística	10
	Alianzas Estratégicas	9
<i>Totales</i>		69
Fuente: Elaboración propia, para ver el detalle de los indicadores ver Anexo 4		

Variable Dependiente Desarrollo Turístico Sostenible: Para su estructuración se han planteado 55 indicadores positivos y 10 indicadores negativos, un total de 65. Para la evaluación de impactos de la Gestión Turística en el contexto del Desarrollo Turístico, se realizará un análisis para aislar aquellos indicadores de desarrollo que tienen directa relación con Gestión Turística.

Tabla 3: Resumen de Indicadores del Desarrollo turístico Sostenible

Desarrollo Turístico Sostenible		
Dimensión	Componente	No. de Indicadores
Cultural	Fomento a las actividades tradicionales	4
	Integración cultural	2
	Relaciones interculturales	7
Social	Calidad de vida	6
	Relacionamiento entre actores	3
	Marco participativo	3
Económica	Generación de empleos	5
	Fortalecimiento del Trabajo productivo	7
	Distribución de ingresos	3
Ambiental	Conservación del Patrimonio Natural	4
	Prácticas ambientales	10
	Sensibilización y capacitación ambiental	3
Política	Gestión de recursos	3
	Relaciones interinstitucionales	2
	Medios participativos	3
Totales		65
Fuente: Elaboración Propia, para ver el detalle de los indicadores ver Anexo 5		

4.9.3 Autoría de las Técnicas de Investigación

4.9.3.1 La Observación Científica

“(…) es el medio a través del cual el investigador adquiere los datos sobre el comportamiento de los procesos que analiza. Se la realiza de manera sistemática, deliberada y selectiva. Responde a los objetivos de investigación y está fundada en una determinada perspectiva teórica, la cual orienta la observación, da significado a

los datos obtenidos (...) Los instrumentos que emplea son: el diario, el cuaderno de notas, las plantillas o registros de observación, los mapas, los dispositivos mecánicos como grabadoras, filmadoras, cámaras fotográficas.” (IICSTUR, 2012; 54, 55). Se optó por los siguientes instrumentos de la observación científica: el cuaderno de notas o apuntes, Lista de Cotejo o Check List, apoyados en dispositivos como grabadora de audio y cámara fotográfica.

4.9.3.2 La Entrevista

A decir de Ander-Egg, (2003) citado por IICSTUR (2012; 58), “...*la entrevista es un proceso dinámico de comunicación interpersonal, en el cual dos o más personas conversan para tratar un asunto*”. La entrevista proporciona flexibilidad en la obtención de los informes del individuo, por tanto permite alcanzar gran profundidad. Hay varios tipos de entrevista, uno de ellos es la entrevista dirigida aquella en la que se cuenta con un guión o lista de aspectos que serán tratados durante el transcurso de ella. Es posible adaptar la forma y la secuencia de las preguntas, debe darse en un clima tranquilo.

4.9.3.3 El Cuestionario

El cuestionario consiste en una lista de preguntas para obtener información de un sujeto o grupo de sujetos por medio de respuestas escritas con respecto a las variables en estudio. Existen dos clases de preguntas: las preguntas cerradas y las preguntas abiertas. Las primeras contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas. Puede incluir sólo dos posibilidades (dicotómicas), o tres posibilidades (tricotómicas) o varias alternativas de respuesta (Gómez, 2006).

4.9.4 Descripción de los Instrumentos

4.9.4.1 Cuaderno de Apuntes y dispositivos mecánicos

Como parte de la investigación de campo y la observación científica, fue necesario contar con un cuaderno de apuntes, en el cual se anotó todos los aspectos

relevantes observados en cada visita. Se lo utilizó como un registro de las visitas a la comunidad, donde se plasmaron temas tratados en las reuniones de la asociación a las que se tuvo acceso, aspectos de la operación de servicios. Estos apuntes posteriormente fueron validados y comparados con las opiniones de los entrevistados y encuestados para establecer conclusiones al momento de estructurar las variables. Con relación a los dispositivos mecánicos que sirvieron para grabar las entrevistas y no perder ningún detalle; la cámara se utilizó para tener un registro fotográfico.

4.9.4.2 Listas de Cotejo

Es considerado un instrumento muy importante y base de la presente tesis, es la guía que se utilizó para la Investigación de campo y la observación científica, este instrumento se traduce en un listado de dimensiones, componentes, subcomponentes e indicadores; asimismo contiene la descripción de cada indicador, una calificación cualitativa y una calificación cuantitativa de su cumplimiento. Estas Listas de Cotejo o Check List por una parte delimitan el camino de lo adecuado con relación a; a) los Objetivos de Gestión Turística propios de ASITURSO; b) el Modelo de Gestión Turística Comunitaria; y c) el Desarrollo Turístico Sostenible de una comunidad. Para los tres casos, el instrumento se apoyó en entrevistas con relación a los indicadores asimismo las respuestas de los cuestionarios apoyaron a su llenado.

Una vez llenadas las listas de cotejo, se pudo realizar una comparación entre las listas de cotejo y la realidad del caso de Santiago de Okola; lo cual dio lugar a la evaluación de resultados de la Gestión Turística Comunitaria y la evaluación de impactos de la Gestión Turística Comunitaria con relación al Desarrollo Turístico Sostenible de la comunidad, finalmente se pudo conocer la incidencia entre las variables.

4.9.4.3 Entrevista

Se entrevistará a responsables o consultores de las principales organizaciones involucradas, para tener un conocimiento más cercano de ciertos aspectos a los que

no se tiene acceso por medio de la investigación documental. Se optará por la entrevista dirigida, mediante un guión establecido; está dividido en tres partes: identificación, acciones y los resultados obtenidos de cada institucional; finalmente la opinión abierta sobre la Gestión Turística y el Desarrollo Turístico en Okola. (Anexo 6)

Una segunda entrevista se dirigió a los socios de ASITURSO, para lo cual se solicita información y opiniones sobre las dimensiones de la Gestión Turística Comunitaria con base en los indicadores que se plantean. Se aplicó entrevistas no estructuradas para los indicadores a los miembros de la asociación y para pedir la opinión al Secretario General y Director de la Unidad Educativa, sobre el desarrollo turístico.

4.9.4.4 Cuestionario

Se han diseñado dos Cuestionarios simples, el primero dirigido a los miembros de la asociación para conocer temas puntuales a fondo y la opinión sobre la organización comunitaria de la Gestión Turística. Por otro lado se ha diseñado otro cuestionario para conocer ciertos aspectos del Desarrollo Turístico y de opinión, dirigidos a 20 comunarios participantes y a 20 comunarios no participantes. El cuestionario posee preguntas abiertas y cerradas, que complementan la investigación documental y la observación científica, asimismo en base a estos cuestionarios fue posible complementar las situaciones alternativas en la evaluación de impactos. (Anexo 7)

4.9.5 Aplicación de los instrumentos

Los instrumentos de investigación fueron aplicados de la siguiente forma:

- Las entrevistas a responsables de organizaciones privadas relacionadas a Santiago de Okola, fue un proceso que tuvo lugar entre abril a agosto de 2015, se envió cartas solicitando entrevistas y adjuntando la guía de entrevista, una vez realizado el contacto se estableció una fecha para efectivizar la misma.
- Para la aplicación de los dos modelos de cuestionarios, se solicitó de forma escrita al Presidente de ASITURSO y al Secretario General del Sindicato Agrario de la Comunidad Santiago de Okola el permiso correspondiente para realizar

dichos cuestionarios a los asociados y a la población que no participa del emprendimiento, entre los meses de junio a octubre de 2015 en la comunidad con estadías de entre uno a dos días los fines de semana.

- Con el permiso correspondiente para encuestar y entrevistar a los asociados de ASITURSO se procedió a aplicar el Check List o la Lista de Cotejo, mayormente los meses de marzo a noviembre de 2015, para evaluar ambas variables.

4.9.6 Evaluación de las respuestas de los Instrumentos

Una vez recopilada la información mediante los instrumentos, los datos fueron validados; se realizó un cruce de información y complementación de datos entre todos los instrumentos. Del cuaderno de apuntes, se analizó la información que se traduce en apuntes de lo observado e ideas de los asociados, consultores, y comunarios; en torno a las variables. Se validó la importancia de los datos obtenidos y posteriormente se insertaron en el contenido de la estructuración de variables de acuerdo al tema correspondiente.

Las Listas de Cotejo, se obtuvieron de forma participativa y en base al trabajo de campo, esta lista se halla formada por indicadores que responden a las preguntas ¿cuales? y ¿cómo? las respuestas fueron evaluadas, en tanto de si se cumplen o no se cumplen. Por lo tanto sus respuestas fueron utilizadas para estructurar a las variables y para verificar a) el cumplimiento de los objetivos de gestión turística de ASITURSO b) comparar al Modelo de Gestión Turística Comunitaria adecuada; c) evidenciar el nivel Desarrollo Turístico Sostenible influido por la Gestión Turística.

Las respuestas de las entrevistas estructuradas y no estructuradas se evaluaron mediante un análisis de contenidos y frecuencia. Se encontró frecuencias en la información sobre los proyectos y las actividades realizadas en la comunidad, información que fue ordenada en cuadros. También se encontró contenidos y frecuencias en la opinión abierta y punto de vista de los entrevistados.

Las respuestas de los questionarios fueron evaluadas de dos formas, las preguntas cerradas se contabilizaron y se establecieron porcentajes de forma cuantitativa. Las respuestas de las preguntas abiertas se evaluaron en base al análisis de contenidos y frecuencias; su interpretación es cualitativa.

5.7.6 Calificación del Instrumento

Con relación a los questionarios, para las preguntas cerradas se tienen opciones de acuerdo a la pregunta como: Puntuación del 1 al 10; Si (), No (), A Medias (); Mucho (), Poco (), Nada (); Se cumple (), No se cumple (), A veces (). Posteriormente las respuestas son contabilizadas y se expresará en datos porcentuales sobre el 100%.

Con relación a las Listas de Cotejo, éstas se hallan conformadas por indicadores, Se ha establecido un sistema de calificación, el cual consiste en asignar un valor numérico a cada indicador el cual corresponde a los siguientes valores:

Si	2 (Efectivamente se ha evidenciado su cumplimiento)
A Veces - Parcial	1 (Es cambiante o no siempre se realiza)
No	0 (Definitivamente no se ha encontrado el indicador)

Lista de Cotejo			
- Medición de Indicadores para objetivos de Gestión Turística de ASITURSO - Medición de indicadores para el Modelo de Gestión Turística Comunitaria			
Indicador	Descripción Cualitativa	Grado de cumplimiento	
	¿Como? ¿Cuáles?	Si – No – Parcial o A veces	Valor Numérico
		(Cualitativo)	(Cuantitativo)
Fuente: Elaboración Propia		Total	

El cumplimiento de todos los objetivos de gestión de ASITURSO alcanzan un 100% al igual que el Modelo de Gestión Turística Comunitaria planteado, una vez contabilizados los valores alcanzados por el cumplimiento de los objetivos de gestión y el modelo en la comunidad Santiago de Okola; se podrá establecer conclusiones tomando en cuenta el siguiente criterio de evaluación:

Adecuada-Excelente	81% – 100%
Bueno	61% - 80%
Satisfactorio	41% – 60%
Escasamente Satisfactorio	21% – 40%
No Satisfactorio (No hay gestión)	1% – 20%

Para la calificación de la evaluación de impacto se utilizará la siguiente tabla:

Lista de Cotejo					
Desarrollo Turístico Sostenibles - Medición de Indicadores y medición del Impacto					
Indicadores Desarrollo Turístico (B)	Descripción Cualitativa	Grado de Cumplimiento		Grado de impacto de Gestión Turística	
	¿Como? ¿Cuáles?	Si o No Parcial	Valor	Relación causal con “A” Si - No	Componente de “A” con el que se relaciona
				Total	
“A”: Gestión Turística Comunitaria					
“B”: Desarrollo Turístico Sostenible					
Fuente: Elaboración Propia					

El Grado de cumplimiento se califica de la siguiente forma: Si = 1; Parcial = 0,5; No = 0. El Grado de influencia de A sobre B es determinado analizando cada indicador, si se determina que “si” existe relación causal con A, se determina el componente de “A” con el que más se relaciona el indicador de “B”.

Con relación a los criterios de evaluación para determinar la incidencia entre la variable A y la variable B se tiene los siguientes niveles como parámetro para la medición de incidencia:

Muy alto – Superior.- Entre el **81% – 100%** de los Indicadores de la Variable (B) Desarrollo Turístico Sostenible presentan una relación causal superior y positiva con la Variable (A) Gestión Turística Comunitaria, por lo que no existe elementos externos notables que afecten o intervengan esta relación causa y efecto. Esto significa que si se aplica la Gestión Turística Comunitaria de forma adecuada, se genera consecuentemente un total Desarrollo Turístico Sostenible en la comunidad.

Alto.- Entre el **61% – 80%** de los indicadores de la Variable B, presentan una relación causal fuerte y positiva con la Variable A, por lo que existen factores externos que llegan a afectar al Desarrollo Turístico Sostenible (B), sin embargo la Gestión Turística Comunitaria bien aplicada es la causa fundamentalmente para generar el Desarrollo Turístico Sostenible, y existe una alta dependencia.

Mediano.- Entre el **41% – 60%** de los indicadores del Desarrollo Turístico Sostenible, presentan una relación causal intermedia moderada con la Gestión Turística Comunitaria (A), donde si bien la aplicación de Gestión Turística presenta incidencia sobre el Desarrollo Turístico, otros factores externos tienen también una gran posibilidad de afectar a la variable B.

Bajo.- Sólo entre el **21% – 40%** de los indicadores del Desarrollo Turístico Sostenible presentan relación causal con Gestión Turística Comunitaria, siendo que otros factores externos intervienen mayormente; por lo que la relación causal entre las variables no es significativa.

Muy bajo.- Solamente entre **1% – 20%** de los indicadores presentan relación causal, por lo que No existe mayores evidencias de un grado notable de relación causal e incidencia entre variables, por lo tanto la variable Desarrollo Turístico puede ser condicionada por otros factores.

CAPITULO V. ESTRUCTURACIÓN DE LA GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA Y DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE LA COMUNIDAD SANTIAGO DE OKOLA (2009 - 2015)

En el presente capítulo se ha estructurado a la Gestión Turística aplicada por la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO) con base en el Modelo de Gestión Turística Comunitaria planteado en el Marco Teórico; del mismo modo se estructura el Desarrollo Turístico Sostenible. Este capítulo se construyó en base a la investigación documental, y mayormente en base a la investigación de campo; encuestas, entrevistas estructuradas y no estructuradas a miembros de la asociación, comunarios, autoridades y responsables de instituciones colaboradoras; de forma participativa se recogió la opinión de todos ellos con base en las Listas de Cotejo.

5.1 Primeras experiencias en la Gestión Turística Comunitaria de Santiago de Okola

Los hermosos paisajes en orillas del Lago Titicaca, playas limpias, variedad de cultivos, una formación rocosa que se asemeja a un Dragón Dormido y que alberga una gran biodiversidad; motivaron excursiones de turistas nacionales y extranjeros de manera espontánea, y a partir del 2006 se iniciaron los primeros acercamientos a la Gestión del Turismo de manera empírica. Así también se logra establecer una relación con la Operadora Sendas Altas / La Paz On Foot, y se comenzó a ofrecer alimento y hospedaje al visitante, con la participación inicial de cuatro familias interesadas en la actividad turística.

Según la entrevista realizada al Gerente General de la operadora Sendas Altas /La Paz on Foot, Tomas Sivila, afirma que la implementación de servicios turísticos se desarrolló paulatinamente; estableciéndose por un lado el contacto con la asociación para la llegada de turistas y por el otro el brazo social de la operadora, la ONG alemana VISOZIAL. Así también se atribuye el éxito de la relación de confianza entre la operadora y la comunidad a este lazo de apoyo principalmente con el área escolar y por otro lado la captación de pequeños proyectos.

En el marco del programa financiado por el Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola (IFAD) sobre especies desatendidas y subutilizadas, con el objetivo de crear opciones de comercialización para los cultivos de los Andes centrales. (Padulosi y Taranto; 2009) El año 2007 la Fundación PROINPA comienza a ejecutar el proyecto enfocado al rescate y conservación de especies de granos olvidados y poco usados, buscando mecanismos para conservar: la quinua, kañahua y amaranto, contemplando un componente de Agroturismo. Se escogió a Santiago de Okola para el proyecto de Agroturismo, por varios factores:

- ✓ Su acceso a un destino importante en Bolivia, el Lago Titicaca
- ✓ Cercanía a la Isla del Sol, 1 hora y 30 minutos en lancha
- ✓ Camino asfaltado desde la ciudad de La Paz, 3 horas.
- ✓ Un atractivo importante, el Dragón Dormido
- ✓ Variedades de cultivos andinos
- ✓ Interés por parte de la comunidad en tener un proyecto turístico

En una primera etapa se realizaron talleres informativos sobre el Turismo y para evidenciar el interés de los comunarios, se dio a conocer los servicios que espera el turista, en cuanto a comida, hospedaje e higiene.

5.2 Las Dimensiones de la Gestión Turística Comunitaria de Santiago de Okola

En este apartado se estructura las dimensiones de la Gestión Turística Comunitaria aplicada por la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola, fue establecido de forma participativa gracias a entrevistas que reflejaron la opinión, interpretaciones y experiencias, con relación a los indicadores de cada dimensión del Modelo de la Gestión Turística Comunitaria planteado.

5.2.1 Gestión de la Oferta Turística

5.2.1.1 Organización Comunitaria

Como subcomponentes de la Organización Comunitaria se tiene a la Organización Interna Asociativa por un lado y la Organización del emprendimiento turístico por otro, las cuales se describen a continuación.

5.2.1.1.1 Organización Interna Asociativa

Para el manejo de la actividad turística, 20 familias de la Comunidad Santiago de Okola, han conformado una empresa de Agroturismo Comunitario, denominada Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO) “Dragón Dormido”. Según el Artículo 1 del Estatuto Orgánico, “...es una entidad de tipo asociativa, para agrupar voluntariamente a las personas, naturales o jurídicas, involucradas en la actividad de agro-ecoturismo y la conservación de la biodiversidad, para impulsar el desarrollo social, cultural, educativo, económico individual y colectivo de la comunidad de Santiago de Okola”.

Su objetivo principal de gestión es el de “Fortalecer la conservación de la agrobiodiversidad, agro-ecosistemas, los atractivos naturales y culturales, la artesanía y la pesquería, a través de la conservación, producción, transformación y presentación de los mismos, para prestar servicios turísticos de calidad en beneficio de las familias de la comunidad Santiago de Okola.” Así también le rigen principios tales como el de conservación de la diversidad de cultivos y prácticas sostenibles de agricultura, transparencia, independencia de la organización; mediante la participación equilibrada de sus socios.

La asociación se encuentra formalizada legalmente, posee Personería Jurídica, Estatuto Orgánico, Reglamento Interno, así como su registro ante Impuestos Nacionales. Para llegar a este punto se realizó un importante ciclo de capacitaciones de Mayo a Noviembre 2010 con talleres concernientes a la conformación legal de la organización económica de Santiago de Okola con visión empresarial, en torno a 3 módulos específicos: 1) Introducción, definición y conformación de organización económica. 2) Capacitación en Gestión Empresarial. 3) Elaboración participativa de los reglamentos y estatutos de la organización. Según entrevistas a coordinadores del proyecto las reuniones y talleres tuvieron de un 90% a 100% de participación. Como parte del proyecto “Apoyo al Agro-Turismo Responsable Comunitario en Santiago de Okola” 2010 con apoyo de la ONG Unidad y Cooperación para el Desarrollo de

los Pueblos (UCODEP) para la formalización legal de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (Anexo 8).

El emprendimiento turístico Santiago de Okola “El Hogar del Dragón Dormido”, fue ganando el interés de nuevos integrantes, inició con 4 familias y actualmente cuenta con 20 socios (Anexo 9); 12 socios activos (jefes de familia que ofrecen hospedaje y comida) y 8 socios pasivos (ofrecen servicios como guías, otras actividades y algunos no participan constantemente).

En cuanto al grado de conocimiento de los Reglamentos Internos y Estatutos orgánicos, se ha evidenciado que los socios tienen en cuenta la presencia de estos documentos y que son importantes para la Asociación. A cinco años de la creación de estos documentos, se conoce que el 35% conoce mucho o lee de forma regular los estatutos orgánicos y reglamentos; el 45% conoce poco sobre los documentos de la asociación y el 20% indica no conocer nada al respecto.

Coordinación interna

La convocatoria a reuniones es responsabilidad del Directorio y las decisiones se toman con la presencia del 50% más uno. Según entrevistas, la coordinación tanto de temas relacionados a la asociación, como para los servicios turísticos, es lograda mediante reuniones que puede ser cada 15 días, cada mes, reuniones extraordinarias y una reunión anual obligatoria. No siempre se hacen actas en las reuniones internas, sí en las reuniones con empresas o entidades relacionadas a los proyectos. Se han registrado un total de 5 actas de reuniones en documentos de la asociación y un total de 7 reuniones registradas en el cuaderno de actas de la Asociación desde el año 2010. A las reuniones a las que se ha podido asistir se ha evidenciado la asistencia de aproximadamente un 75% de los socios.

El Directorio de la Asociación

La dirección y administración de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola, son ejercidas por el Presidente, la Directiva y la Asamblea General. La

organización es representada por un Directorio determinado participativamente; 5 son los miembros oficiales, tienen definidos sus cargos y responsabilidades. En general el desempeño del Directorio ha recibido una puntuación de 8,7 sobre 10 puntos, según el promedio de calificación de los socios. Por otro lado en las elecciones anuales de Directorio, los cargos generalmente son ratificados por los socios y aun no ha existido renovación.

Cada miembro del Directorio posee de entre 4 a 11 atribuciones, según el grado de responsabilidad el Presidente, Vicepresidente y Secretario de Administración Turística poseen más atribuciones que el Strio. de Actas o la Vocal. En cuanto al grado de participación y el cumplimiento de esas atribuciones, se tiene el siguiente cuadro, siendo que no se ha registrado ningún tipo de control para el cumplimiento de atribuciones.

Tabla 4: Calificación al desempeño del Directorio según percepción de los miembros de ASITURSO

Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola		
Cargo	Nombre	Calificación
Presidente	Tomas Laruta Hilari	91%
Vicepresidente	Juan Cayo Laruta	88%
Secretario de Administración Turística	Pascual Hilari Kili	74%
Secretario De Actas	Laureano Laruta Mamani	73%
Vocal	Maruja Hilari Pacosillo	70%
Fuente: Elaboración propia con base en encuesta realizada a miembros de ASITURSO.		

Actualmente se conoce que existen personas de la comunidad que desean formar parte de ASITURSO lo cual ha generado un conflicto interno entre Presidente, Vicepresidente y socios, puesto que algunos dudarían del buen relacionamiento.

Rendición de cuentas

Según entrevistas al Presidente y Vicepresidente de ASITURSO, de forma anual existe una reunión obligatoria para realizar rendiciones de cuentas. Por otro lado pese a estar establecido en los Estatutos Orgánicos un aporte único por admisión Bs. 200.-, no figura en los registros de la asociación.

Tampoco se ha establecido un aporte para un fondo común de la asociación, como porcentaje de servicios ofrecidos. Actualmente se tiene un fondo común de 700 \$us, el cual se obtuvo como saldo del último Proyecto *“Fortaleciendo la Conservación de la Agro-biodiversidad Andina Mediante el Mejoramiento de Capacidades e intercambios entre ancianos y jóvenes en Santiago de Okola”* (Mayo 2014 – Abril 2015), financiado por la Fundación Tierras Nativas (The Cultural Conservancy). Asimismo se tiene constancia de la realización de reuniones para inicios y cierres de los proyectos para rendiciones de cuentas de los montos a invertir.

Promoción de la unión interna

El relacionamiento interno de los socios es calificado con 8 sobre una puntuación de 10 puntos, lo cual indica tener un buen relacionamiento interno según la percepción general. Asimismo se ha detectado ciertas formas en las que se promueve la unión interna:

- Las Reuniones y Apthapis: Se dialoga, se da consejos y se habla sobre temas internos de la asociación, al finalizar generalmente se realiza un Apthapi, un momento de confraternización entre socios.
- Uniforme de la Asociación: Poseen chalecos y mantillas con el logo y nombre de la comunidad, como parte de una iniciativa propia para identificarse; afirman que es un logro conjunto.
- Ferias productivas: Han promovido la unión entre miembros de la asociación, y el trabajo en equipo.

La cohesión interna y liderazgo, es promovida por el Presidente y Vicepresidente de ASITURSO al estar motivados y motivar a los demás socios; mediante charlas, consejos alientan a continuar participando. Sin embargo últimamente existe cierto desgaste en la relación entre las principales autoridades de la asociación ocasionado por el conflicto de recibir nuevos socios.

5.2.1.1.2 Organización del Emprendimiento Turístico

Aunque la organización prevé el cargo de Secretario de Administración Turística para cumplir las funciones específicas de organización del Emprendimiento Turístico, quién asume esas funciones es el Presidente de la Asociación.

Se ha establecido un Manual de Funciones (2010), para el Directorio, relacionadas a la coordinación, control de calidad, registro y seguridad de los turistas. Existen también funciones colectivas para un adecuado servicio de acuerdo a las necesidades del visitante y las empresas de turismo, así como para alcanzar la calidad en el servicio. El manual no describe funciones específicas para guías de turismo, transportistas, familias que brindan hospedaje, u otras actividades, sin embargo los socios han dado a conocer su percepción sobre las funciones al momento de otorgar los servicios:

- 2 Coordinadores: Presidente y el Vicepresidente quienes facilitan el contacto con la operadora turística, los socios del emprendimiento y la organización de los servicios. También rinden cuentas a los socios según el servicio que hayan prestado.
- 8 Guías Locales: reciben a los turistas y brindan toda la información necesaria, realizan el tour por la comunidad y sus senderos.
- 12 Familias que brindan hospedaje y alimentación completa; desayuno, almuerzo y cena. Como una actividad nueva se ofrece el taller de cocina, en el almuerzo Aphtapi, se turnan y agrupan para prepararlo.
- 1 familia encargada del Taller de Textiles: actividad donde se muestran los materiales, se enseña a tejer, se ve y se viste la ropa tradicional.
- 2 Choferes de transporte turístico: cuando es requerido transportan a turistas de forma segura hacia la comunidad previo contacto con la operadora de la ciudad de La Paz.
- 4 Responsables de paseos en bote y fogatas, existen 4 botes disponibles con paseos de aproximadamente 20 minutos por la bahía de Okola. Las fogatas son organizadas por un responsable o guía en un área determinada, puede ser acompañada de música.

Las funciones se encuentran claramente diferenciadas por los socios, se ha evidenciado su existencia y participación de forma frecuente. Las funciones colectivas relacionadas al mantenimiento, cuidado de los ambientes y senderos, son las que se cumplen de forma frecuente.

Rendición de cuentas, inversión, ingresos

Las rendiciones de cuentas de servicios específicos y mejoramiento de la calidad; se realizan al término de cada servicio o según requerimiento puede darse cada 15 días. Los ingresos se reparten de acuerdo al servicio brindado, según los precios establecidos en el tarifario, el ajuste de cuentas, es registrado en el cuaderno de ventas, sin embargo este registro no es continuo; a pesar de ello según los socios las cuentas por servicio están al día. En base al volumen de visitas registradas por año (2009 – 2015) y un promedio de estadía mínima de 2 días y 1 noche; se ha estimado un ingreso mínimo anual:

Tabla 5: Ingreso Mínimo Anual por Familias y Socios

Hospedaje y Comida	Precio unit. Bs.	Gestiones						
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Hospedaje x 1 noche	60.-	3180.-	4380.-	4860.-	5040.-	15420.-	13560.-	19200.-
Desayuno x 1 día	16.-	840.-	1168.-	1296.-	1344.-	4112.-	3616.-	5120.-
Almuerzo x 1 día	30.-	1590.-	2190.-	2430.-	2520.-	7710.-	6780.-	9600.-
Almuerzo Apthapi x 1 día	35.-	1855.-	2555.-	2835.-	2940.-	8995.-	7910.-	11200.-
Cena x 1 noche	25.-	1325.-	1825.-	2025.-	2100.-	6425.-	5650.-	8000.-
Totales		8790.-	12118.-	13446.-	13944.-	42662.-	37516.-	53120.-
Ingreso mínimo anual por familia (12 familias que otorgan servicios)		732.-	1010.-	1120.-	1162.-	3555.-	3126.-	4427.-
Actividades/ Servicios	Precio Bs.	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Guía local Medio Día (grupos de 4 pax – 35.5 grupos año)	50.-	663.-	913.-	1013.-	1050.-	3213.-	2825.-	4000.-
Taller de tejidos (grupos de 4 pax)	50.-	663.-	913.-	1013.-	1050.-	3213.-	2825.-	4000.-
Sendero de Plantas Medicinales (grupos de 4 pax)	50.-	663.-	913.-	1013.-	1050.-	3213.-	2825.-	4000.-
Transporte (promedio 1 vez mes)	150.-	1800.-	1800.-	1800.-	1800.-	3600.-	3600.-	3600.-
Paseos en Bote (por pax)	10.-	530.-	730.-	810.-	840.-	2570.-	2260.-	3200.-
Fogatas (grupos de 4 pax)	50.-	663.-	913.-	1013.-	1050.-	3213.-	2825.-	4000.-
Totales		4982.-	6182.-	6662.-	6840.-	19022.-	17160.-	22800.-
Ingreso mínimo anual por Socio (8 socios que realizan alguna actividad)		623.-	778.-	833.-	855.-	2378.-	2145.-	2850.-

Fuente: Elaboración Propia con base en el registro de llegada de turistas Tabla 9 y tarifario de ASITURSO.

Por otra parte, se lleva adelante una reunión de forma anual, pero no existe un balance económico como tal; según el Presidente algunos años se ha dado con la operadora de turismo y existe una retroalimentación sobre la cantidad de turistas que visitaron la comunidad, la calidad de la atención y aspectos para mejorar.

Mediante un sondeo se estableció un promedio de inversión de Bs. 3.000.- (Tres mil 00/100 bolivianos) por socio, referido a refacciones de ambientes, pintado de interiores y fachadas, mejoramiento de baños, compra de colchones y enseres. En el caso de las construcciones, la mayoría indica que lo realizaron pensando en sus familias, y luego le dieron usos turísticos. Por otro lado se invierten de entre Bs. 50.- a 100.- en cada servicio, para la compra de insumos alimenticios dentro y fuera de comunidad.

Tabla 6: Percepción de la Inversión en tiempo y dinero del Emprendimiento turístico.

Inversión en el Emprendimiento Turístico (Sobre el 100%)			
Variable	Mucho	Poco	Nada
Dinero	15%	55%	35%
Tiempo	35%	60%	5%

Fuente: Elaboración propia con base en encuesta

El anterior cuadro refleja la opinión de los socios, que indican que han invertido mayormente en tiempo dedicado al emprendimiento turístico en cuanto a capacitaciones y reuniones, sólo un 15% afirma haber invertido mucho en dinero.

Desarrollo de capacidades en el área turística

Se han propiciado actividades importantes que han contribuido al desarrollo de capacidades y mejoramiento de la calidad en todo sentido: los Intercambios de experiencias y ferias agrícolas; han ayudado a mejorar, muchos aspectos de la gestión del emprendimiento, presentación de los servicios, comida andina, conocimiento de agro-biodiversidad y fortalecimiento de la identidad cultural. (Anexo 10)

Los proyectos en los que ha participado la asociación han propiciado capacitaciones específicas para mejorar aspectos tales como: el manejo del museo comunitario, atención al cliente, guianza, artesanía, medio ambiente y manejo de la basura. (Anexo 11) Tales capacitaciones han contribuido a fortalecer capacidades de los socios y paulatinamente a mejorar la calidad del servicio turístico, perceptible en la actualidad. Algunos talleres se dirigieron también a comunarios que no forman parte de la asociación, con mínima participación, y a estudiantes de la Unidad Educativa de Santiago de Okola estos últimos con involucramiento activo.

5.2.1.2 Concepción del Producto turístico

La vocación turística de la Comunidad Santiago de Okola, corresponde al Agroturismo y Turismo Comunitario; según datos oficiales de su sitio web es un lugar ideal para estas modalidades, ya que poseen diversidad de cultivos y sus habitantes se muestran cordiales y abren las puertas de sus casas para compartir sus vivencias.

Atractivos Turísticos

La asociación reconoce entre sus atractivos la comida típica, el Dragón Dormido, las playas, la puerta del misterio, pinturas rupestres, chullpares, danzas, vestimenta típica y música. Con esta base se los ha agrupado de la siguiente manera:

- Costumbres ancestrales; religiosas, música folklórica, danzas, vestimenta típica, textiles andinos, gastronomía, forma de vida y prácticas agrícolas tradicionales.
- Micro-centro de Agro-biodiversidad, se ha identificado de esta forma a la comunidad, por sus diversos cultivos andinos, la flora y fauna del lugar así como por la influencia del Lago Titicaca. Presenta bosques de eucalipto y una flora variada por encontrarse en un rango de 3800 a 4100 m.s.n.m. con flora atípica en el altiplano. Se ha identificado una gran variedad de arbustos, arboles, hierbas medicinales, cactus, y especies cultivadas como variedades de papa, quinua, isaño, tarwi haba, maíz, etc. Asimismo una variedad de fauna entre mamíferos, aves, peces y especies domésticas. Toda esta riqueza se

considera un recurso turístico muy importante para la comunidad conformando su oferta turística dentro el Agroturismo.

- El Dragón Dormido y su riqueza Arqueológica, es una gigantesca formación rocosa, ubicado a orillas del Lago Titicaca. Dentro el conjunto se observa a “La puerta secreta” y según resultados del Diagnóstico Arqueológico del Dragón Dormido o cerro Quillima (Calla, 2013), se han reconocido un total de 29 sitios arqueológicos: pintura rupestre, huacas, chullpas, cimientos de viviendas antiguas, takanas y Qapak Ñan.
- El Museo Comunitario, conserva y representa muchos aspectos de la vida tradicional en el Lago Titicaca. Reúne conocimientos y artefactos de la vida pasada y presente en Santiago de Okola; la exhibición se concentra en la diversidad biológica, plantas medicinales, pesca, agricultura de la comunidad; así como trajes antiguos de danzas, aguayos, t'aris, cerámicas y hasta cascos de la Guerra del Chaco.
- El Conjunto paisajístico de la comunidad, el Lago Titicaca y sus playas.

Infraestructura, accesos y servicios disponibles

La comunidad posee los siguientes servicios de orden general de forma continua:

Servicios Generales	Responsables
Agua Potable	G.A.M. de Puerto Mayor de Carabuco
Centro de Salud	
Energía Eléctrica	EMPRELPAZ
Telefonía (Señal Baja)	ENTEL y Tigo
Transporte Público	“Trans Altiplano”, “Trans Del Norte”
Fuente: Elaboración Propia con base a Investigación de Campo	

Para el acceso, la carretera troncal es el trayecto La Paz – Batallas – Huarina – Achacachi – Ancoraimos – Carabuco. Okola tiene tres accesos, vía terrestre desde La Paz, 1) Intersección con la comunidad de Kerihuate (ingreso a pie) 2) intersección con la comunidad de Quillima–Carcantia (ingreso a Pié o movilidad); 3) Copacabana

e Isla del Sol vía fluvial. La comunicación entre las comunidades está establecida por los caminos comunales y vecinales, los cuales se encuentran en estado regular. Los Circuitos que se operan para llegar a la comunidad son dos, el primero en transporte terrestre desde la ciudad de La Paz – Santiago de Okola – La Paz. El segundo circuito por transporte fluvial y terrestre es Copacabana – Isla del Sol – Santiago de Okola – La Paz, o viceversa. Se opta mayormente por el primer circuito, ya que el segundo es costoso aproximadamente Bs. 1000 a 1300, por lancha, siendo rentable para grupos de entre 7 a 15 personas. Según datos de la operadora de cada tres o cuatro consultas y/o pedidos desde Copacabana sólo uno llega a realizarse.

La comunidad posee **infraestructura** para la atención de visitantes; ambientes privados, instalaciones higiénicas, y salas comunes de alimentación: con capacidad para 25 personas.

Tabla 7: Infraestructura Turística Disponible

INFRAESTRUCTURA TURISTICA DISPONIBLE - ASITURSO “DRAGON DORMIDO”	
Detalle	No.
Viviendas (capacidad de hospedaje de 2 a 4 turistas)	12
Camas disponibles	25
Baños con ducha caliente e inodoro	3
Baños con Letrina	9
Museo Comunitario	1
Senderos Turísticos	2
Caminos de ingreso	2
Espacios de camping y fogatas	2
Botes para paseos	4
Muelles	1
Minibuses	2
Señalización Caminera	2
Mapa Turístico	1
Fuente: Elaboración Propia con base en el Tarifario de Servicios ofertados ASITURSO	

Los comunarios han habilitado un espacio en sus casas para hospedar y brindar alimentación a los turistas, de esta forma se puede participar de su vida cotidiana y

compartir sus vivencias. Los servicios y actividades que se ofertan se hallan establecidos en un Tarifario; cabe resaltar que la oferta de servicios por familia se ha diversificado, al principio las cuatro familias ofrecían lo mismo, ahora existen familias que ofrecen transporte, actividades como el taller de textiles o sólo guías.

Tabla 8: Servicios y actividades turísticas ofertadas

SERVICIOS Y ACTIVIDADES OFERTADAS - ASITURSO “DRAGON DORMIDO”	
Detalle	Bs.
Hospedaje	60.-
Desayuno	16.-
Almuerzo en Familia	30.-
Cena	25.-
Almuerzo Aphapi	35.-
Fogata/grupo	50.-
Taller de Tejido, Cocina o Agricultura	50.-
Paseos Sendero de Plantas Medicinales	50.-
Paseos Sendero de la Agrobiodiversidad	50.-
Guía local Medio Día	50.-
Guía local Día entero	100.-
Transporte; Recojo desde La Paz	150.-
Paseo en Bote/per	10.-
Visita a Carabuco & Aguas Calientes	Variable
<i>Fuente: Elaboración Propia con base en el Tarifario de ASITURSO</i>	

Identificación y revalorización de la riqueza cultural y natural en el Producto Turístico: *Santiago de Okola el hogar del Dragón Dormido.*

El producto Santiago de Okola el “Hogar del Dragón Dormido” aportó a la recuperación y puesta en valor de la riqueza cultural andina, la Agro-biodiversidad y uso de cultivos andinos, en base a las cuales se han podido establecer actividades turísticas. Asimismo se tiene en cuenta la existencia de culturas milenarias importantes tales como Chiripa, Tiwanakota, Inca y Aymara; valoran sus costumbres culturales y agrícolas, comprenden su importancia en el área turística.

Se han propiciado actividades en la implementación de un Museo Comunitario, espacio en el que se agrupa, resume y describe elementos de la cultura, del ecosistema, cultivos y las prácticas agrícolas de la comunidad de Santiago de Okola; presenta 6 paneles de interpretación, una maqueta, y una colección de objetos entre textiles, disfraces y vasijas antiguas. También ha propiciado el intercambio entre jóvenes y mayores para ordenar el museo a partir de los conocimientos y experiencias de ambas generaciones, permitiendo a la comunidad en general sentirse identificada y comprender la importancia de la cultura y los cultivos andinos. Otras actividades ligadas al museo que han permitido la revalorización cultural y natural son las investigaciones que se han propiciado como parte de Proyectos, tales como investigación sobre flora, fauna y arqueología en la comunidad, y que lograron documentar la riqueza del sitio. (Anexo 12)

Las actividades turísticas ofertadas, aunque aun no forman parte de un paquete ofertado por la Asociación, si logran propiciar el rescate de los valores andinos de la comunidad, así como la riqueza cultural, natural y agrícola. Como parte de una visita de 2 días y 1 noche, se realizan actividades como:

- Caminatas por la comunidad, iglesia, colegio, y ascenso del Dragón Dormido desde donde se observa el paisaje de la comunidad.
- Visita al Sendero de Plantas Medicinales, donde se aprecia las diferentes plantas y usos medicinales. También está el sendero de la Agro-biodiversidad, actividad nueva en la que se ha trabajado el año 2015 y que se está implementando.
- Taller de textiles andinos, se aprecia hilado, vestimenta tradicional, y el arte textil.
- Convivencia con las familias, generalmente en horarios del desayuno, almuerzo y cena conjuntamente la Degustación Gastronómica. También en algún momento se llega a observar y participar de trabajos agrícolas.
- Paseos en Bote, donde se aprecia la riqueza del Lago Titicaca y se da a conocer pautas sobre la actividad pesquera de la comunidad.
- Fogatas, se realizan en torno a música e historias de la comunidad.

Incorporación de la idea de confort requerida por el turista

Sólo tres familias ofrecen ambientes exclusivos, baños con inodoro y duchas con agua caliente; destinados para el hospedaje de turistas. Las otras nueve viviendas aun no han incorporado la idea de confort de forma total por no contar con baños con inodoro y agua caliente; sin embargo las habitaciones son acogedoras y limpias. En ambos casos se adquirió equipamiento de forma individual y colectiva;

- Por familia han adquirido colchones con un promedio de 1 colchón de esponja o lana, más suaves que los de paja que generalmente son usados. 1 par de almohadas, 2 juegos de sábanas y 3 toallas. También se han adquirido utensilios de cocina como ollas, cucharones, cubiertos.
- La asociación posee una vajilla completa exclusiva para el uso de turistas, conformada por 24 platos de porcelana, 24 pares de cubiertos, dos manteles ahuyos, cuatro jarras, dos docenas de vasos de vidrio; para Apthapis.

Mantenimiento y mejora de la infraestructura

Para el año 2008 se comenzó con una serie de capacitaciones en diversos temas, como el uso de materiales de limpieza, manejo de basura, entre otros así como actividades de mantenimiento. Cada familia de forma individual realiza la limpieza de sus ambientes, después de un servicio. Los socios indican que el mantenimiento y mejora de la infraestructura es un aspecto en el que se ha mejorado poco a poco con persistencia. El trabajo es delegado o consensuado entre los socios para el mantenimiento de los bienes colectivos, el recojo de basura en la comunidad, limpieza de senderos y mantenimiento del museo comunitario y muelle. Según la documentación se han registrado alrededor de 8 actividades específicas de mantenimiento. (Anexo 13)

5.2.1.3 El Proceso de la Operación Turística

Generalmente el Presidente o Vicepresidente, se encargan de la coordinación con la Operadora de Sendas Altas/La Paz On Foot, con la que poseen un acuerdo

comercial. Según el Manual de Funciones es el Strio. De Turismo o Administrador es quien se hace cargo de la coordinación en la recepción de visitantes, sin embargo esto pocas veces ocurre.

En palabras del Presidente de la asociación, la coordinación se realiza en lo posible faltando 48 horas. Se comunican de forma directa de socio a socio, mediante reuniones o vía telefónica; las actividades que se coordinan son:

- El transporte (en caso de ser necesario)
- Lugar y hora de llegada de turistas
- Se determina quienes brindaran el hospedaje y la alimentación, número de noches (de forma rotativa, según su sistema de turnos: disponibilidad ubicación de la vivienda)
- La hora de llegada de los turistas e inicio del Tour por la comunidad
- La Cantidad y designación de Guías requeridos
- Se determina encargados para realizar el Almuerzo Aphtapi (en su caso)
- Se establece 1 encargado para realizar La Fogata

Sistema de Reservas

El sistema de reservas de ASITURSO se lleva adelante de la siguiente manera:

- Vía Internet: Se comercializa los servicios turísticos a través de su sitio web www.santiagodeokola.com, la operadora Sendas Altas/La Paz on Foot responde los correos electrónicos, posteriormente se hace el contacto con la asociación. Así también las reservas son canalizadas mediante los correos info@lapazonfoot.com; www.lapazonfoot.com; www.viventura.fr.
- Vía Telefónica o Directa: Los números de referencia figuran en el sitio web de la Comunidad, los interesados particulares nacionales o extranjeros de habla española se comunican directamente con el Presidente de ASITURSO, para hacer una reserva con 48 hrs. de anticipación en lo posible.

Para el registro de reservas; se utiliza un cuaderno donde se intenta anotar todos los servicios, sin embargo no se da de forma continua. En el caso que la solicitud de un servicio llegue a través de la operadora, ésta otorga una orden de trabajo, las que se recogen de las oficinas en la ciudad de La Paz previo a un servicio; no existe un archivo ordenado de las órdenes de servicio.

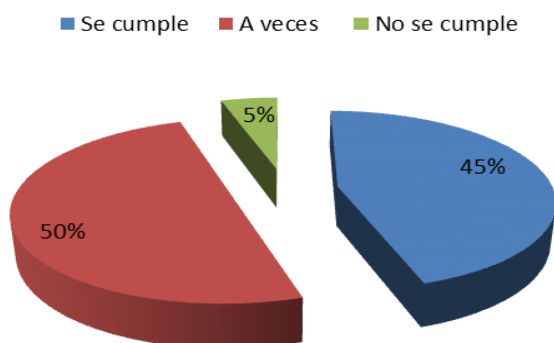
En caso de cancelación, el precio de la comida es respondido por quienes hayan realizado la reserva. Para mejorar este aspecto se abrió una cuenta para depósitos previo al servicio, administrada por el Presidente y Vicepresidente.

Delegación rotativa de los servicios turísticos.

Por lo general la conducción del proceso de coordinación y presentación del servicio es dada por el presidente. Esta función aun no es rotativa puesto que muchos de los socios carecen de tiempo para movilizarse a la ciudad de La Paz u ocuparse de los temas de coordinación.

Según registros de la Asamblea General Extraordinaria ASITURSO, en septiembre de 2013, se estableció el Sistema de Turnos y un taller sobre su funcionalidad; por lo que se comenzó a trabajar dentro el sistema de turnos en los servicios de hospedaje y alimentación. Se hospeda a 2 turistas por vivienda, según entrevistas realizadas se conoce que el sistema no funciona de forma satisfactoria y que algunos socios tienen más privilegio que otros tal como se refleja a continuación.

Gráfico 3: Sistema de Turnos Hospedaje y Alimentación



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta a miembros de ASITURSO.

El guiaje es por turnos y según la disponibilidad, en otros servicios como las fogatas o paseos en botes, el sistema es mediante un sorteo. La preparación de los Apthapis es según la disponibilidad del tiempo y los recursos disponibles. No existe un registro oficial sobre la rotación por turnos y afirman que aun falta organización y preparación de todos los socios.

Control y Manejo de la calidad en cada servicio

Los socios comprenden la idea de bienestar requerida por el turista, sobre todo en el tema de limpieza y presentación de la comida. Han tenido intercambio de experiencias con emprendimientos turísticos comunitarios, como Sampaya, Pacha Aymara, Pacha Trek, Condor Trek, Quelali y Capachica; que les ha permitido recibir retroalimentación, conocer y mejorar el manejo del emprendimiento. Se han registrado una serie de capacitaciones, mediante las cuales se han podido establecer estándares de calidad del servicio turístico (Anexo 11) ASITURSO logra organizarse de manera satisfactoria al momento de brindar los servicios turísticos.

El itinerario de los servicios y/o actividades puede variar dependiendo de los horarios, el clima o el requerimiento de los turistas. Así también los paquetes ofertados por la operadora son de 2 días y 1 noche; 3 días y 2 noches y 4 días y 3 noches este último con la visita a otras comunidades (Anexo 14). Para el 2010 la asociación firmó un acuerdo con la operadora, comprometiéndose a brindar un servicio de calidad y excelencia; en el hospedaje y alimentación, provisión de guías locales, taller de tejidos y otros, de acuerdo a los criterios de calidad establecidos por Sendas Altas. Según entrevistas al Gerente General de Sendas Altas La Paz on Foot, Tomas Sivila, todos los servicios ofertados por la asociación, poseen calidad en su manejo, y los comunarios se esfuerzan al brindar cada servicio, se considera el Manual de Funciones una herramienta de pautas elementales para el manejo de la calidad en los servicios.

En el servicio de hospedaje no todos los ambientes son uniformes para ofrecer la misma calidad de servicio, existen viviendas más cómodas que otras con ambientes

exclusivos, baños con agua caliente o colchones más suaves que otros, todos poseen frazadas tradicionales tejidas con lana de oveja, sábanas y almohadas. Se ha evidenciado que la mayoría se esfuerza en presentar las habitaciones limpias y ordenadas; sin embargo se requiere de mayor higiene en los baños.

Existen 4 tipos de servicios gastronómicos ofertados: desayuno, almuerzo, almuerzo Apthapi y cena, se han desarrollado capacidades para mejorar la presentación, el menú, adoptar prácticas higiénicas al momento de realizar los alimentos y presentar la comida. Según datos de la operadora Sendas Altas basada en la opinión de turistas, los servicios gastronómicos varían por familia en el desayuno, almuerzo y cena; el Almuerzo Apthapi, mejoró un 100%.

Los dos transportes –minibuses- se encuentran en buen estado, poseen características similares; con capacidad de 14 pasajeros. Cuando se requiere el servicio es comunicado a ASITURSO y se reserva el transporte con anticipación.

El servicio de Guiaje, cuenta con 8 guías locales que capacitados: conocen datos importantes sobre la comunidad, su riqueza cultural y agro-biodiversa. Sin embargo requieren mayor familiarización con los senderos, mapas establecidos hacia el Dragón Dormido, ubicación de sitios arqueológicos. Los guías hablan castellano y aymara, no hablan otros idiomas por lo que es requerido un interlocutor.

En otras actividades como el taller de tejidos o textiles, el visitante puede apreciar y participar de la confección, sin embargo aun no se tiene un orden preciso de lo que se va a mostrar. Otros talleres emergentes son el taller de cocina y el taller de agricultura con una duración de 2 horas cada uno. Para los paseos en el lago se dispone de 4 botes y responsables para su ejecución, dura aproximadamente 20 minutos. La actividad que refiere a las fogatas siempre se organiza de forma satisfactoria y en espacios establecidos.

Se ha podido detectar mecanismos de control de calidad efectivos:

- De socio a socio; indican que van controlando, comparándose y dándose consejos para mejorar todos los servicios que se oferta.
- Cartas de Retroalimentación por parte de la Operadora de Turismo o emprendimientos con los que se realiza intercambio de experiencias, socializadas en las reuniones internas de ASITURSO.

El encargado de realizar controles de calidad de los emprendimientos y servicios es el Secretario de Administración Turística, pero no se cumple de forma continua.

5.2.2 Gestión de la Demanda Turística

5.2.2.1 Público Consumidor

En cuanto al manejo de datos sobre el público consumidor nacionales o extranjeros, no se ha realizado una síntesis de la información sobre la demanda; la información disponible se encuentra dispersa y no ha sido utilizada para la toma de decisiones o para establecer perfiles. Según datos de la Operadora Sendas Altas, hasta el momento no se cuenta con datos porcentuales o un estudio específico sobre la demanda. Según datos de Viventura se podría considerar temporada alta los meses de marzo a octubre, este último año se han registrado la llegada de grupos (15 personas) una o dos veces cada dos semanas, no se recibe gran cantidad de turistas puesto que Santiago de Okola está fuera del circuito Bolivia – Perú.

Afluencia Turística

No se ha encontrado un registro oficial de turistas que refleje su procedencia, edad, género y tiempo de estadía. Los registros de la operadora a los que se tuvo acceso corresponden solamente a dos años casi completos. Para tener una base de trabajo, como parte de la investigación se han recabado y procesado datos de la demanda a Okola, acudiendo a 5 fuentes reales que han sido complementadas entre sí, se ha determinado un total de 1138 visitantes registrados entre los años 2008 – 2015.

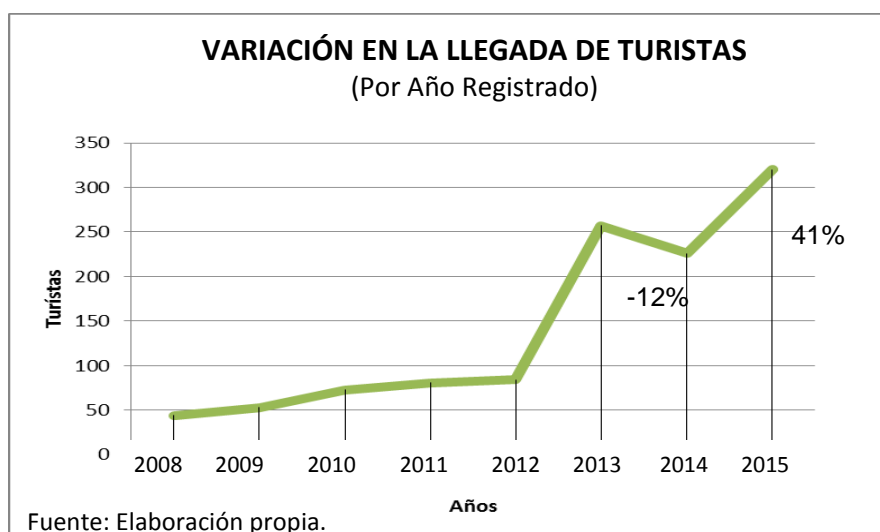
Tabla 9: Demanda Turística a Santiago De Okola por año registrado

Demanda Turística Santiago de Okola Por Año Registrado		
Periodo	Visitantes	Variación
2009	53	-
2010	73	38%
2011	81	11%
2012	84	4%
2013	257	205%
2014	226	-12%
2015	320	41%

Fuente: Elaboración propia con datos de: Sendas Altas / La Paz on Foot, Registro de Ventas ASITURSO, Registros de Museo Comunitario, Ordenes de Servicio, Cuaderno de Opiniones

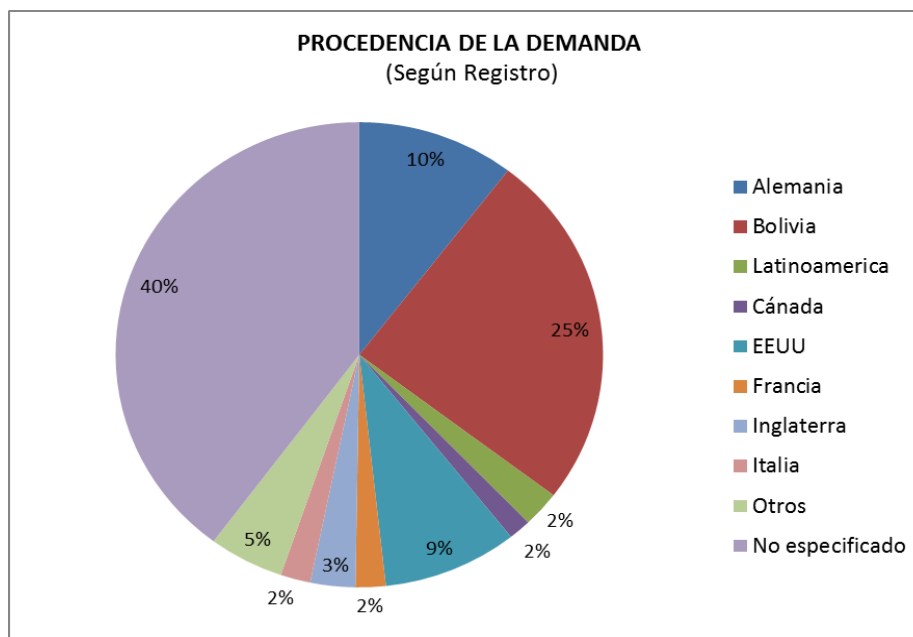
Con base en el anterior cuadro el año 2015 se registra la mayor cantidad de visitas, según refleja la variación porcentual el 2013 se tuvo un crecimiento del 205% con respecto del año anterior, debido al acuerdo con la Operadora Viventura mediante Sendas Altas para la llegada de grupos de entre 7 a 15 personas.

Gráfico 4: Variación Porcentual en la llegada de Turistas por año registrado



De forma empírica los socios tienen en cuenta los lugares de procedencia de la demanda, resaltan los alemanes, italianos y estadounidenses, sin embargo nunca antes se realizó un cálculo al respecto. Basado en los datos recabados de diferentes fuentes se ha llegado a la siguiente conclusión:

Gráfico 5: Procedencia de la Demanda según registros



Fuente: Elaboración Propia, con base en ordenes de servicio registros de Sendas Altas y ASITURSO.

El anterior gráfico ha sido elaborado con base en el registro de los años 2008 al 2015, del 100% de los visitantes registrados el 40% no tiene registrado el país de procedencia. Por otro lado se tiene un 25% de visitantes nacionales con mayor visita el 2015, el 10% corresponde a visitantes de Alemania, el 9% de visitantes que provienen de Estados Unidos, 3% provenientes de Inglaterra, 2% provenientes de Latinoamérica como Brasil y Argentina y otros 2% provenientes de Italia y Francia cada uno. Y un 5% de otros países con menor frecuencia como Australia, Holanda y Suiza. Se evidenció que existe un descuido al momento de realizar un registro oficial de visitantes hacia la comunidad, puesto que el porcentaje de turistas que no registraron su nacionalidad es alto.

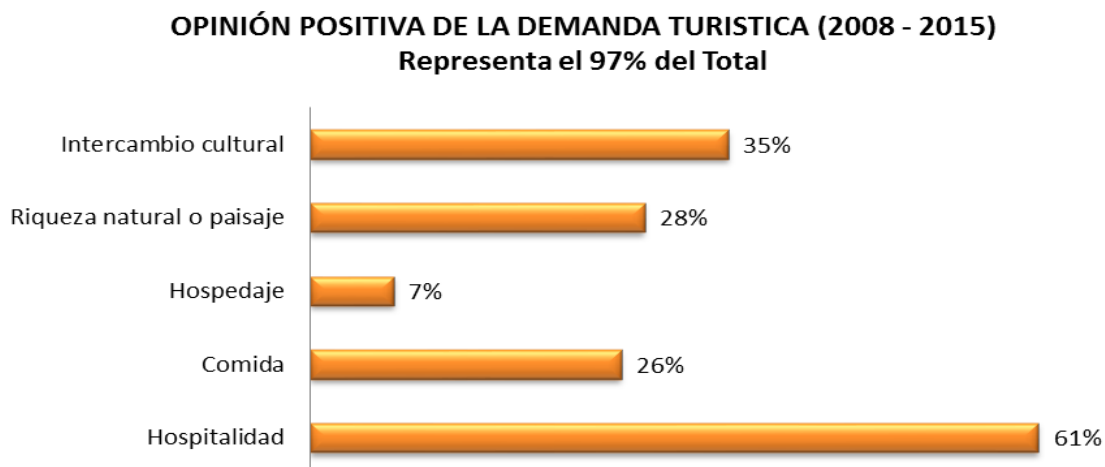
Según la operadora no existe un parámetro definido, las edades pueden variar entre 22 a 60 años, el promedio de gasto personal es de \$us. 34.00 diarios, el promedio de estadía generalmente es de 2 días y 1 noche.

Manejo de perfiles diferenciados y el nivel de satisfacción del turista

Los turistas que optan por la visita a una comunidad están motivados a vivir una experiencia de socialización, conocimiento de otras culturas, prácticas agrícolas. Por su parte los socios entienden los diferentes requerimientos de los turistas, ellos han detectado algunos requerimientos, son conscientes de ello y comprenden su importancia: 1) colchones de calidad, más suaves. 2) Comida para vegetarianos. 3) Duchas con agua caliente y mejores baños; actualmente se ofrece un servicio estándar, aun no se manejan perfiles diferenciados.

En cuanto al Nivel de satisfacción del turista, nunca se ha calculado; el cuaderno de opiniones es utilizado, pero no todos los socios leen o acceden a los comentarios dejados por los turistas. En la presente investigación se ha realizado un estudio al respecto y se ha detectado que del 100% de turistas que dejaron su comentario, el 97% es un comentario positivo o de satisfacción y sólo el 3% presentan quejas o requerimientos. La opinión positiva se refleja en los siguientes porcentajes.

Gráfico 6: Aspectos de la Opinión Positiva de la Demanda

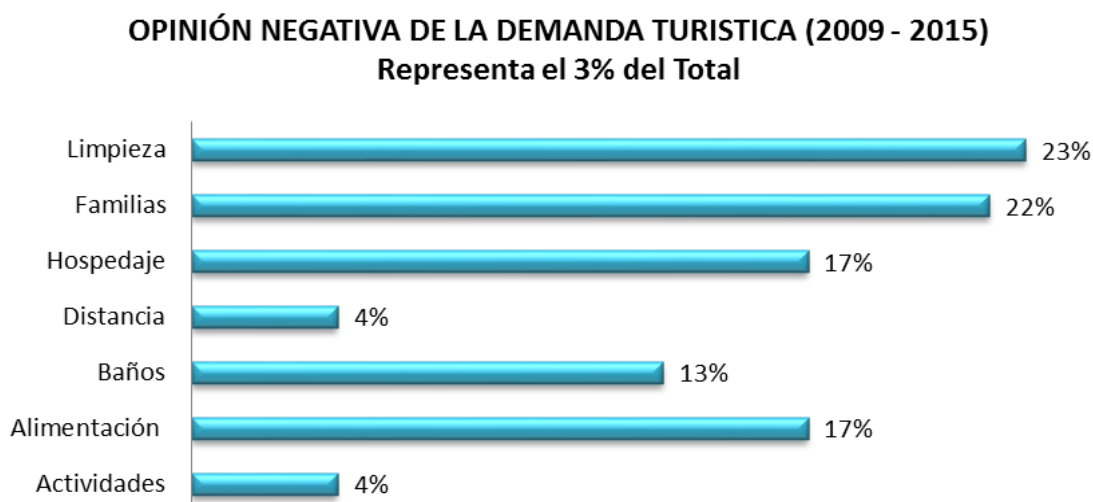


Fuente: Elaboración Propia, con base en el Cuaderno de Opiniones y registro del Museo de ASITURSO

El 61% de los comentarios positivos hacen referencia a la hospitalidad y la amabilidad con que fueron recibidos por las familias. El 35% se inclinan por el intercambio cultural, conocimiento agrícola, el aymara y el hecho de compartir las vivencias. El 28% inclinan su preferencia por la riqueza natural y paisajística de Okola, el 26% hace referencia a la comida: los almuerzos y los Apthapis con alimentos andinos. El 7% realiza un comentario positivo sobre las viviendas y familias donde se hospedaron.

Las opiniones negativas, quejas o requerimientos que representan el 3% del total del cuaderno de opiniones se ha establecido el siguiente gráfico;

Gráfico 7: Aspectos de la Opinión Negativa de la Demanda

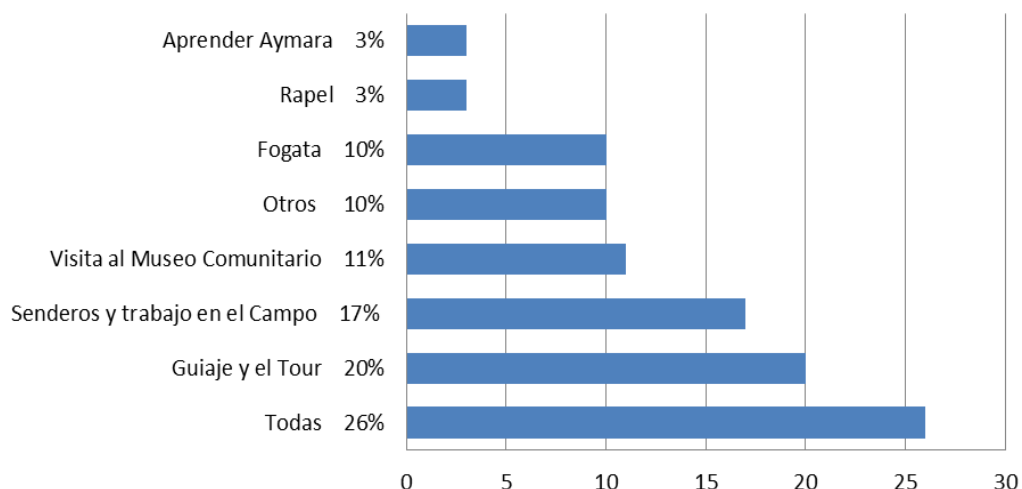


Fuente: Elaboración Propia, con base en el Cuaderno de Opiniones y registro del Museo de ASITURSO

De todas las quejas y/o requerimientos la mayoría tiene que ver con el poco relacionamiento con las familias, con el orden y la limpieza; les siguen algunas quejas sobre el hospedaje la calidad de los colchones; y la comida fría o mucha cantidad, existen requerimientos sobre la calidad de los baños; en su minoría presentan quejas sobre la distancia o alguna actividad. (Anexo 15)

En cuanto a la opinión y preferencia sobre actividades y/o servicios por los que la demanda haya optado se tienen los siguientes:

Gráfico 8: Preferencia de Actividades o servicios



Fuente: Elaboración Propia, con base en el Cuaderno de Opiniones ASITURSO

Las anteriores mediciones se han basado en el análisis de herramientas de control como: el Cuaderno de Opiniones ASITURSO, Cuaderno de registro y opiniones Museo Comunitario, los cuales se utilizan aunque no de manera continua, los turistas dejan sus opiniones desde el año 2008, pero nunca antes se ha realizado un análisis. Otro instrumento usado son las Fichas de monitoreo calidad del servicio como iniciativa de la Operadora Sendas Altas se aplica por temporadas; según los primeros resultados el 90% los visitantes califican la calidad del servicio como “satisfactorio” o “superior”.

5.2.2.2 Comercialización Turística

La comercialización del producto Santiago de Okola, el hogar del Dragón Dormido, se realiza de manera directa e indirecta:

- Directa: Realizada mediante el contacto directo con la asociación sin intermediarios, como por ejemplo; turistas nacionales como el grupo J Extreme que practican deportes de aventura, estudiantes de las universidades UPB y UPEA.

- Indirecta: Se efectúa a través de las operadoras; Sendas Altas - La Paz on Foot, Viventura, mediante el sitio web www.santiagodeokola.com, www.lapazonfoot.com; info@lapazonfoot.com; www.viventura.fr o www.viventura.com.

Según los datos recabados, no existe un monto de comisión establecido para los encargados de la comercialización al interior de la Asociación, tampoco se ha establecido un monto porcentual de comisión para las agencias operadoras de turismo, puesto que los socios cobran por servicio ofrecido. Los encargados de comercializar el producto generalmente son el Presidente o Vicepresidente de ASITURSO, quienes se trasladan a la ciudad de La Paz frecuentemente, para tener contacto con las agencias de viajes y de este modo facilitar la venta del producto.

Políticas de venta establecidas legalmente

Los Estatutos Orgánicos reflejan las siguientes normas en comercialización:

- Entre las atribuciones del Directorio figura el de suscribir, firmar, cancelar, aceptar contratos, convenios a favor de todos los integrantes de la asociación; y el de firmar documentos comerciales y sociales.
- Coordinar pagos por visitas de turistas con las agencias de turismo
- Contactarse constantemente con las empresas de turismo para promocionar el servicio que ofrece la asociación.
- Construir y analizar anualmente con la asociación los tarifarios para la visita de turistas de acuerdo a la demanda del visitante y los costos reales.
- Llevar un adecuado registro de los pagos por visitas.

Así el encargado principal es el Secretario de Administración Turística de la Asociación en coordinación con el Presidente.

Acuerdos con operadoras o redes de turismo comunitario

Se ha detectado dos acuerdo formales, uno con la operadora de turismo Sendas Altas/La Paz on Foot, a través de la cual se ha logrado el contacto con la

operadora alemana Viventura. Según el registro de una asamblea extraordinaria de ASITURSO (23/09/2013), se pudo perder el contrato con Viventura por no estar cumpliendo de forma satisfactoria los estándares de calidad establecidos por la operadora. Actualmente se mantiene el acuerdo y como parte de la interacción entre operadora y comunidad, se recibió la visita del personal que compone Viventura para ser participe del servicio que oferta (16/10/2015), la cual se desarrolló de forma satisfactoria y fue apreciada por 8 funcionarios de Viventura.

Para el año 2015, la asociación se relacionó con otras 20 agencias potenciales (Anexo 16) que participaron del Fam Tour organizado por ASITURSO como parte de actividades promocionales. No se conoce de algún acuerdo formal con una Red de Turismo Comunitario, se realizó un acercamiento a la Red de Turismo Comunitario Apthapi, para promocionar a Santiago de Okola.

Promoción Turística

Santiago de Okola cuenta con documentos investigativos tipo diagnóstico sobre la riqueza de la comunidad. Así en base a la actividades propuestas para el proyecto de fortalecimiento del Dragón Dormido (2013), se propuso realizar inventarios rápidos de patrimonio arqueológico, botánico, zoológico, turísticos, usos, actores, límites. Lo cual dio lugar a la realización de los siguientes documentos que han servido para promocionar y alimentar el sitio web de la comunidad de Okola. (Anexo 12):

- Torrensi, Laura (2012) “Plantas Útiles de Santiago de Okola”. Universidad de Padua, Italia. Documento en inglés.
- Rechberguer, Josef y Varela Franklin (2013) “Flora Y Fauna de Santiago de Okola”, como parte del Proyecto Fortalecimiento del Dragón Dormido.
- Calla, Sergio (2013) “Diagnostico Arqueológico del Dragón Dormido y Santiago de Okola”. La Paz.

ASITURSO, no posee catálogos o manual de ofertas físicas; cuenta con un tarifario de servicios y precios. La planificación y desarrollo de su sitio web se dio el año 2009, fue alimentada paulatinamente con información sobre las familias,

obtenida mediante encuestas, realizadas a estudiantes de últimos años del colegio de Santiago de Okola. Los socios aun no han desarrollado capacidades que les permita comunicarse vía internet. Los sitios web disponibles son: www.santiagodeokola.com y <https://www.facebook.com/SantiagoDeOkola/>. Asimismo Santiago de Okola figura en el libro para viajeros Lonely Planet.

Se realizaron videos promocionales en Santiago de Okola, el 2010 como parte del proyecto “Apoyo al Agro-Turismo Responsable- Comunitario en Santiago de Okola” (UCODEP), fueron obsequiados a agencias de viaje y oficinas de información turística. Así también se han realizado 2 videos sobre la comunidad por parte del programa para jóvenes Pica, difundidos en televisión nacional e internet; y un video promocional producido por el Viceministerio de Turismo.

Se ha evidenciado la presencia de material promocional impreso desde el 2010 como afiches, folletos y postales (Anexo 17). El año 2013, mediante el Proyecto “Área Protegida Comunidad del Dragón Dormido”, se destinó \$us. 1.917.- para comunicación y promoción incluyendo la impresión de mapas, señalización, afiches y difusión; en Copacabana, Isla del Sol, La Paz, Puno y Cusco. El 2015 se realizaron postales que son obsequiadas a los visitantes, como parte del proyecto con Tierras Nativas. Según el Presidente de ASITURSO se tendría un tiraje de 2000 folletos por año, y se imprimió 5000 postales.

Mediante la ejecución de una estrategia comercial en mayo de 2015, se realizó el Fam Tour en Santiago de Okola, y 20 agencias tuvieron la oportunidad de visitar la comunidad. Por otro lado también son parte del área promocional 3 ferias Productivas y 2 concursos de Agro-biodiversidad (2008 - 2014).

5.2.2.3 Alianzas Estratégicas

5.2.2.3.1 Sector Privado

Se han establecido relaciones comerciales con dos empresas de Turismo:

- La Paz on Foot, es una marca de programa de viajes y servicios de propiedad y operación local establecida en 2004; operado a través de Sendas Altas, SRL. una pequeña empresa registrada en el departamento de La Paz. Diseñan programas de turismo responsable innovador en La Paz y en toda la región andina central. Ofertan a Santiago de Okola en su sitio web: <http://www.lapazonfoot.com/la-paz/lake-titicaca/santiago-de-okola> en sus tours de entre 2 a 4 días.
- Viventura es un operador turístico, especialista en los mercados francés y alemán, operan a nivel Sudamérica. Se encuentran en la Ciudad de La Paz, ofertan a Santiago de Okola en su sitio web: <https://www.viventura.com/bolivia/photos-info/santiago-de-okola>, sus sitios oficiales son www.viventura.fr y www.viventura.com

Ambas alianzas se caracterizan por poseer acuerdos comerciales formales, las operadoras se ocupan de la comercialización del producto, y la dotación de guías bilingües. Incluyen a Santiago de Okola en sus espacios de venta, sitios web y material promocional; elaboran paquetes de entre 2 a 4 días y vinculan a la comunidad con otros circuitos.

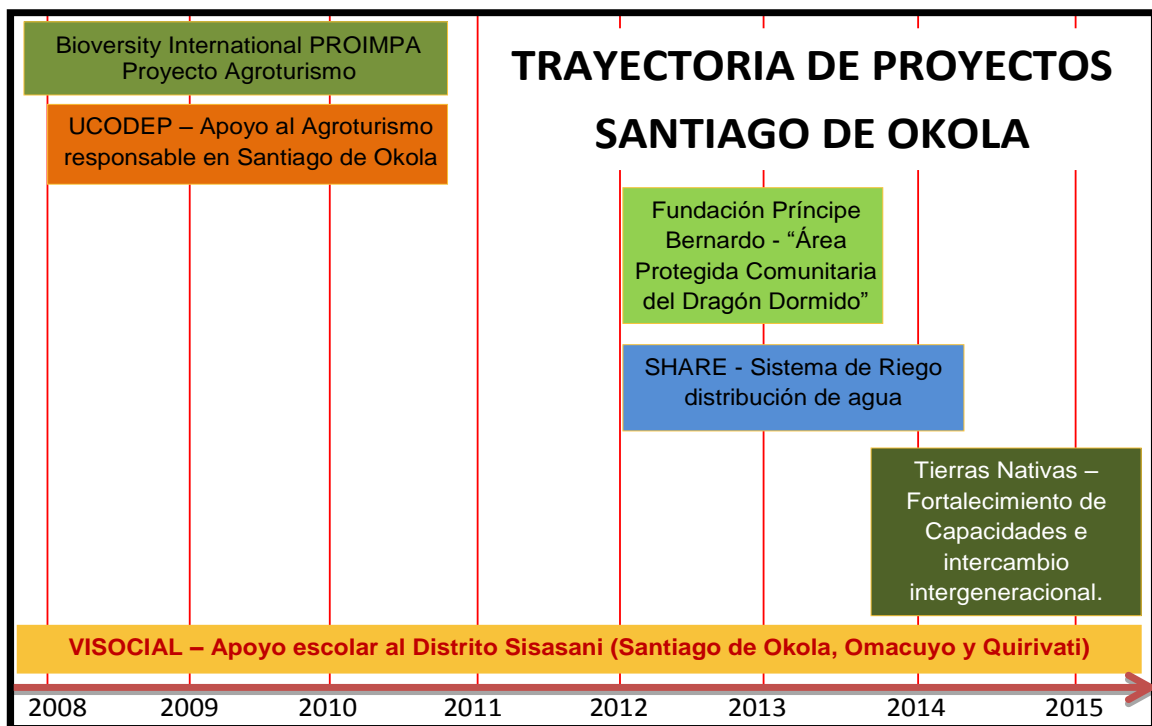
La Asociación no ha establecido ninguna relación continúa o formal con prestadores de servicios complementarios como transporte fluvial con el sindicato de Lancheros de la Isla del Sol o Sindicatos de transportes terrestre en la ciudad de El Alto, ni alianzas con localidades cercanas o Redes de Turismo.

Relaciones establecidas con ONGs y Fundaciones de apoyo a la producción

Gracias al proyecto de Agroturismo iniciado en la comunidad, Santiago de Okola ha logrado captar pequeños financiamientos externos de fundaciones y ONGs, que ha hecho posible la implementación de proyectos en la comunidad. Se ha contado con el apoyo de la Operadora Sendas Altas como un aliado importante para captar pequeños financiamientos y favorecer la llegada de turistas desde sus inicios.

Los diferentes proyectos, según opiniones de responsables de las instituciones, surgieron de las necesidades que la comunidad mostraba y requería cubrir; para la consolidación de un proyecto de Agroturismo. Los objetivos de los proyectos no necesariamente fueron diseñados por los comunarios, pero surgieron del consenso entre la comunidad y las organizaciones.

Gráfico 10: Trayectoria De Proyectos



Fuente: Elaboración Propia con base a entrevistas.

A continuación se describe de forma sistemática los proyectos con financiamiento externo que se dieron lugar entre los años 2007 al 2015, son proyectos en los que ASITURSO ha participado de forma activa y según los responsables fueron diseñados tomando en cuenta las necesidades que presentaba la Asociación y el Emprendimiento Turístico.

Tabla 10: Proyectos con financiamiento externo en los que participó la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola

Años	Entidades	Nombre del proyecto	Monto de financiamiento	Componentes	Resultados
Junio 2007 a Mayo 2010	International Fund for Agricultural Development y Bioersity International. Entidad ejecutora Fundación PROINPA	“Fortalecimiento de las oportunidades de ingreso y la seguridad alimentaria de los pobres rurales, a través del uso y mercadeo de especies olvidadas y subutilizadas (NUS-IFAD II).”	\$us. 3.400.-	Rescate y conservación de tres especies de granos andinos: quinua, kañahua y amaranto. Área IV (Agroturismo) Intercambio de Experiencias en Ecoturismo Comunitario	Se brindó capacitación en turismo, se desarrolló el proyecto piloto de Agroturismo en la comunidad. Se intercambiaron experiencias en Ecoturismo Comunitario, con el emprendimiento Pacha Trek–Apolobamba y con los Agricultores de Toro Toro en la Comunidad Santiago de Okola. Se desarrolló y se desarrollaron capacidades mediante el Taller “Agro biodiversidad, Agro-Turismo y Comida Andina” Planificación de un Museo Comunitario
2008 – 2010	ONG Unidad y Cooperación para el Desarrollo de los Pueblos (UCODEP) - IFAD - Entidad Ejecutora PROINPA	“Apoyo al Agroturismo Responsable Comunitario en Santiago de Okola”	Bs. 14.700.-	Apoyo para la formalizar legalmente al Proyecto de Agroturismo Refacción del ambiente museo escolar.	Elaboración de los estatutos orgánicos y reglamentos, mediante un proceso participativo y la obtención de la personería jurídica, Mejoramiento del Museo Comunitario para brindar a los estudiantes y visitantes un museo con elementos y objetos de la comunidad.
2012 - 2013	Fundación Príncipe Bernardo (Prince Bernhard) de los Países Bajos	“Área Protegida Comunitaria del Dragón Dormido”	\$us. 4717.-	Mejoramiento del acceso al Dragón Dormido Conservar los restos arqueológicos Comunicación y promoción	Se diseñó e implementó senderos con señalización para concentrar el movimiento de turistas en el Dragón, con la participación de socios y comunarios. Se mejoró la percepción sobre valoración de las riquezas del Dragón Dormido por parte de la comunidad. Obtención de mapas interpretativos del sendero. E Inventarios de sitios arqueológicos, flora y fauna.

“Gestión Turística y su incidencia en el Desarrollo Turístico, una evaluación de resultados e impactos.
Caso comunidad Santiago de Okola (2009 - 2015)”

2009 - 2014	SHARE Organización Canadiense Entidad ejecutora PROINPA Munic. de Carabuco	“Sistema de Riego y distribución de agua”.	\$us. 12.000.-	Implementación de un sistema de riego que beneficiaría a 15 familias de Santiago de Okola	Y aun se espera la implementación de este sistema de riego. No hubo contraparte que se esperaba por parte del municipio.
Mayo 2014 – Abril 2015	Financiado por la Fundación Tierras Nativas o The Cultural Conservancy	“Fortaleciendo la Conservación de la Agro-biodiversidad Andina Mediante el Mejoramiento de Capacidades e intercambios entre ancianos y jóvenes en Santiago de Okola”.	\$us. 20.000.-	Creación de un terreno/huerta para la demostración de agro-biodiversidad y entrenamiento. Talleres sobre el uso de la agro-biodiversidad y creación de menús. Fomento al intercambio jóvenes-mayores, mediante talleres intergeneracionales.	Gracias al proyecto se logró el mejoramiento de menús, museo, establecimiento de un circuito sendero de agro-biodiversidad, orientación en el manejo y nutrición de la tierra; Fam tour y el intercambio de conocimientos de los cultivos andinos entre generaciones. Participación e intercambio de conocimiento de jóvenes y mayores para la adecuación del museo comunitario.
2006 - 2015	Convenio: Distrito Escolar Sisasani y ONG Visozial brazo social de la operadora de turismo Sendas Altas/La Paz on Foot y Visozial.	“Captación de recursos financieros mediante un programa de donaciones con soporte de internet”.	Bs. 9000.- Anualmente	Programa de Padrinazgo de Visozial en el área educativa, en el distrito escolar Sisasani, involucra a las comunidades de Santiago de Okola, Kerihuati y Omacuyo. Visozial,	Compra de libros, material escolar y uniformes, anualmente construcción de una instalación sanitaria de ocho baños que beneficia a estudiantes, con el apoyo de Escuelas Populares Don Bosco; donación de menaje de cocina, re implementación de carpa solar para tener una experiencia con la educación productiva; donación de fotocopidora para la unidad educativa. Orientación vocacional para las promociones de estudiantes del distrito, educación medioambiental, visita de museos y viaje de promoción 2015.
Fuente: Elaboración propia con base en entrevistas, documentación de la comunidad y documentos de Paduloci y Taranto (2009); The Cultural Concervancy (2014); IFAD (2010)					

En base a la anterior tabla se pudo observar que se accedió a micro financiamientos que en su totalidad alcanzan los \$us. 42.229.- aproximadamente, desde el año 2007 para el emprendimiento de Agroturismo. Se han promovido Ferias de Agro-biodiversidad, posibilitando establecer lazos entre la asociación, otras comunidades, Directiva del Colegio, Junta de Padres y la organización Salesiana de Escuelas Populares Don Bosco.

5.2.2.3.2 Sector Público

En el PDM 2013 de Puerto Mayor de Carabuco, en torno al Eje de Desarrollo y Fomento del Turismo establece la política de Impulso de la actividad turística, con las siguientes estrategias y proyectos:

- Implementar estudios para el aprovechamiento de la actividad turística.
- Promocionar el turismo comunitario.
- Implementar un plan de aprovechamiento turístico.
- Fomentar la crianza de piscicultura para el turismo.
- Promocionar los circuitos turísticos.
- Construcción de infraestructuras para el turismo.
- Capacitación en turismo a mujeres Bartolina Sisa Seccional.

Sin embargo la Asociación de Turismo en Santiago de Okola no conoce sobre este eje de Fomento al Turismo, y no tiene un relacionamiento con la Dirección de Turismo del Municipio. La dirección de la inversión pública local destinada al turismo (PDM, 2013) es de Bs. 190.000.- la comunidad no se vio involucrada. No existe un buen mantenimiento de carreteras para el acceso de turistas, en el área de influencia del Lago Titicaca se encuentra muy desgastada. El primer ingreso a la comunidad posee 1 letrero carretero, el segundo camino de ingreso a la comunidad es de tierra y sin señalización carretera. Según el Presidente de ASITURSO, indica que realizar el contacto con el municipio y realizar requerimientos para mejores accesos está relacionado al Sindicato Agrario de la comunidad.

El municipio cuenta con una base de datos fotográfica de atractivos turísticos de la zona y presentada al Viceministerio de Turismo el año 2014. Se realizó una feria

productiva en Carabuco, denominada “1° Expo Feria Saberes de Cultivos Andinos y Transformados 2013”, pero Santiago de Okola no participó.

Se incluyó a Santiago de Okola en un afiche auspiciado por el Viceministerio de Turismo y el G.A.M. de Puerto Mayor de Carabuco, como parte de la campaña Unidos por el Turismo. Según ASITURSO, en el último año se han relacionado de mejor manera con el Viceministerio de Turismo para que se incluya en su material promocional; se realizó un video promocional bajo la marca Bolivia te Espera.

5.3 Aproximaciones al Desarrollo Turístico Sostenible en la Comunidad Santiago de Okola

Según el primer artículo del Estatuto Orgánico, ASITURSO agrupa de forma voluntaria a las personas involucradas en actividades Agroturísticas y de conservación de la biodiversidad para impulsar el desarrollo social, cultural, educativo, económico individual y colectivo de la comunidad. Para la estructuración de la variable dependiente, se ha tomado en cuenta el trabajo de Loayza (2010) sobre Indicadores Turísticos de Evaluación basado en los Indicadores de Desarrollo sostenible para Destinos Turísticos planteados por la OMT (2005).

5.3.1 Dimensión Cultural

Fomento a las actividades tradicionales

ASITURSO pone en marcha la operación de actividades turísticas que propician el rescate y dan a conocer las características culturales de la comunidad:

- Recorrido por la Comunidad y el Dragón Dormido, se realizan caminatas, visitas al colegio y el museo comunitario el cual fue creado para compartir y ayudar a preservar la riqueza natural, cultural. Se aprecian y conservan vestigios arqueológicos de pueblos antiguos y civilizaciones en los alrededores del Dragón Dormido.

- Visita a los senderos de Plantas Medicinales y de Agro-biodiversidad, ambas muestran el uso ancestral de plantas medicinales, y la riqueza agrícola de la comunidad, para lo cual se ha creado un terreno/huerta para la demostración de los cultivos y técnicas tradicionales.
- Talleres de Textiles, Agricultura y Cocina, son actividades en las que se puede apreciar la vestimenta tradicional, textiles, colores, tipos de lanas e hilado. Se muestran los productos andinos, zonas, técnicas y participación en el cultivo. La preparación de alimentos tradicionales y degustación de los mismos, en el taller de cocina.
- Servicios Gastronómicos tradicionales a base de productos de la Comunidad: la tradición gastronómica es respetada y potenciada, la creación de menús ha permitido preservar las costumbres culinarias dándolas a conocer.
- Ferias gastronómicas, de agro-biodiversidad y medicina tradicional con el involucramiento de estudiantes, profesores y miembros de ASITURSO han sido importantes para promover la diversidad agrícola.

Okola es una comunidad original que mantiene sus costumbres y tradiciones aymaras; un 100% habla aymara y castellano la población joven y adulta, la mayor parte de lo producido es para el consumo propio. Según datos del Secretario General un 90% de habitantes mantienen su vestimenta, el otro 10% obedece a niñas o adolescentes que ya no visten pollera.

Integración cultural

Se planificó el establecimiento de un museo biocultural en Santiago de Okola, se instaló dentro de la unidad educativa inaugurado el año 2010; abierto a turistas y comunidad en general, conserva y representa muchos aspectos de la vida tradicional en el Lago Titicaca. La exhibición es interpretativa, promociona a la comunidad y sus potencialidades, además de difundir mensajes de la importancia de preservar y valorar la agro-biodiversidad, los recursos naturales y culturales de

la comunidad de Okola. Se han asociado los conocimientos agrícolas, uso de plantas medicinales y pesquería; propiciado la integración, participación, el intercambio de experiencias y saberes entre generaciones de jóvenes y mayores de la comunidad. Se considera que este centro integra el conocimiento cultural, natural y agrícola de la comunidad.

Las actividades del proyecto “Fortalecimiento de la Conservación de la Agrobiodiversidad Andina Mediante el Mejoramiento de Capacidades e intercambios entre ancianos y jóvenes en Santiago de Okola” facilitaron talleres, ensayos, toma de fotografías, inventarios por parte de estudiantes de la comunidad; fueron experiencias muy enriquecedoras que han logrado unir generaciones en torno de un objetivo común el de valorizar y preservar la riqueza de la comunidad.

Relaciones interculturales

Se consideran actividades de interculturalidad entre visitantes y comunidad local las derivadas del Agroturismo y el turismo Comunitario; las convivencias, el conocimiento de palabras básicas en aymara, visita e interacción con los niños de la escuela. La convivencia con las familias suele darse en horarios del desayuno, almuerzo y cena conjuntamente se muestra la riqueza gastronómica y costumbres, muchas veces es limitado por el idioma. Los paseos en bote y las fogatas son otra forma de socialización de las costumbres de pesca, danza y música, también se comparte interculturalmente con las familias y guías cuando se realizan los talleres de textiles, agricultura o cocina.

Los comunarios han establecido códigos de conducta básicos en relación a los visitantes, mismas que la operadora de turismo o el guía brinda. Éstas consisten en no perturbar la vida en comunidad; no tomar fotografías a los comunarios sin permiso, no perturbar a los animales, no rayar paredes alrededor del Dragón Dormido, caminar por los senderos o la ruta indicada y no dejar basura en ningún lado. Por su parte el segmento de turistas que opta por actividades de agroturismo

y turismo comunitario es respetuoso de su entorno natural y cultural. ASITURSO indica que los miembros cumplen diariamente con usos y costumbres tradicionales.

Según los resultados del Diagnostico Arqueológico del Dragón Dormido o cerro Quillima (Calla, 2013), se han reconocido un total de 29 sitios arqueológicos, siendo el lugar más visitado por turistas, por lo cual se ha determinado la capacidad de carga de 20 personas hacia el Dragón Dormido y 25 es el número máximo de visitantes a la comunidad basado en la capacidad de hospedaje.

Aun no se ha registrado ningún grado de mercantilización de las manifestaciones culturales, las actividades turísticas consisten en una convivencia real con los comunarios y su forma de vida cotidiana, no existen disfraces o teatros. Utilizan en su diario vivir ropa de trabajo con las clásicas abarcas, ponchos, polleras, mantas y sombreros, para las fiestas, posesiones, u otro tipo de actos utilizan vestimenta especial y colorida. Los miembros de la asociación poseen un uniforme que consiste en chalecos y mantas con el logotipo del Hogar del Dragón Dormido.

No se tiene registros sobre cambios en la ocupación tradicional de comunarios por causa del turismo, tampoco comportamiento negativo de turistas o tour operadores en la comunidad. Por otro lado se sabe de saqueos a chullpares antes de la implementación del turismo y posteriores daños a paredes en el área Pintatani del Dragón Dormido por pobladores de la comunidad vecina.

5.3.2 Dimensión Social

Con relación al acceso a servicios de: alcantarillado, energías, después de la implementación del turismo no se tiene datos, posterior al año 2010 se desarrolló el pequeño proyecto “Dragado del Rio Chekalay Jawira Comunidad Santiago de Okola Zona Chinchilla” y se mejoraron las condiciones del rio evitando un posible descontrol del curso natural. El proyecto benefició a 56 familias en forma directa de la zona de Chinchilla, para la producción de cultivos. Para mayo de 2010, se comenzó a desarrollar el proyecto “*Sistema de Riego y distribución de agua*”, mediante el cavado de un pozo para el riego; se realizaron estudios y se compró

todos los materiales; el proyecto beneficiaría alrededor de 15 familias, sin embargo no se ha implementado por falta de contraparte del Municipio de Carabuco.

El **incremento de infraestructuras** en la comunidad fue mínima, 2 socios destinaron recursos a la construcción de habitaciones y ambientes para turistas exclusivamente; 3 socios que construyeron viviendas indican que en un principio eran para sus familias y luego las utilizaron para servicios turísticos, los demás realizaron sólo mejoras. También se ha facilitado la construcción de un muelle que es utilizado tanto para servicios turísticos, como para el uso común. La comunidad posee señalización turística y para el futuro se tiene previsto la construcción de un Centro Turístico Comunitario.

Con relación a los **recursos, educación y oportunidades**, el relacionamiento de ASITURSO y la operadora Sendas Altas/La Paz on Foot; ha posibilitado la formación de una red de apoyo entre Visozial, escuelas Populares Don Bosco para el desarrollo del Distrito Escolar Sisasani. Según el documento de Convenio del proyecto, se desenvuelve mediante el programa de Padrinazgo, los donantes apadrinan los cursos de las Unidades Escolares; se apoyan diversas actividades como la dotación de materiales escolares anualmente, orientación vocacional, construcción de baños higiénicos, carpas solares, mejoras de los ambientes del museo comunitario, entre otros. Se han facilitado voluntariados, 5 voluntariados alrededor de 3 semanas en total, para realizar investigaciones que permitieron documentar aspectos de la comunidad descritos ahora en el museo. Así los fondos captados llegan a las comunidades con actividades en las escuelas del distrito, y ha permitido crear lazos de confianza entre los actores de comunidad.

Según datos de Visozial, el distrito enfrenta como mayor reto la migración de sus pobladores más jóvenes a las ciudades, debido a la falta de educación superior, perspectivas laborales y dependencia de las lluvias de la agricultura local. Gracias a la participación de estudiantes en actividades turísticas desarrolladas en el colegio, se están generando oportunidades de trabajo para jóvenes de último año del colegio como Guías de Turismo, que fueron participantes del Fam Tour.

Se ha generado una **ocupación de empleo** ocasional, el promedio de grupos que ha logrado captar la asociación por mes es de 2 a 3 grupos, un aproximado de 17 visitantes por mes; para cada familia significa otorgar servicios turísticos 1 o 2 veces por mes. La división del trabajo consiste en: 2 persona que ofrecen transporte turístico, 1 persona para el taller de textiles, 8 guías para senderos y otros talleres y 12 jefes de familias encargados del hospedaje y comida al turista. Los ingresos que perciben los socios llegan a satisfacer necesidades de alimentación, compra de semillas, o son reinvertidos.

Como parte de los proyectos desarrollados, los socios han participado de capacitaciones y ferias, muchas de ellas estuvieron abiertas a la comunidad en general aunque con mínima participación. Algunas temáticas contribuyeron a mejorar las condiciones de la vida cotidiana de la comunidad, ya que se trató temas como la higiene, manipulación de alimentos, manejo de la basura, conocimiento sobre cultivos y agro-biodiversidad (Ver Anexo 10 y 11).

Relacionamiento entre actores

La organización social originaria de la comunidad el Sindicato Agrario de Santiago de Okola y ASITURSO, no han establecido lazos de importancia. Por un lado se afirma que la asociación ha venido realizando sus actividades de forma muy cerrada y sin dar pie a la participación. Por otro lado ASITURSO indica que la asociación está abierta y es autónoma ante el Sindicato Agrario. Se percibió que las autoridades y la población no participante se encuentra poco y mal informada sobre el funcionamiento e involucramiento que el turismo requiere; así como sus impactos a largo plazo. Se han detectado actitudes de disconformidad por parte del Sindicato Agrario.

En una evaluación de actividades realizada el 2008 por parte del emprendimiento comunitario de Apolobamba “Pacha Trek”, se determinó que la gente de la comunidad no quería apoyar la recepción de turistas, y que el involucramiento era difícil puesto que esta iniciativa comenzó solamente con 5 familias. Actualmente el

establecimiento legal de ASITURSO ha permitido sentar una presencia formal de la organización en la comunidad y ganar el interés y participación de más familias.

Las esferas de responsabilidad de ASITURSO, establecidas en el Art. 5 de su Estatuto Orgánico, con respecto de la Comunidad son:

- Conservar y preservar los recursos naturales, culturales y el medio ambiente.
- Velar y respetar por la conservación de los paisajes naturales y culturales en el desarrollo urbano de la comunidad con el fin de mantener a la comunidad como destino turístico a largo plazo.

Por otro lado, según entrevistas al Secretario del Sindicato Agrario no se conocen datos sobre residentes que abandonaron la comunidad desde la implementación del turismo. Se cuenta con los siguientes datos:

Tabla 11: Número de familias de la comunidad por año y fuente registrada

Cantidad de Familias por año Registrado	
2001	62 Familias *
2010	80 Familias **
2015	90 Familias ***

Fuente: Elaboración propia con base en:
* Instituto Nacional de Estadística (2001) y (2013)
** Museo Comunitario
*** Sindicato agrario Santiago de Okola

Otro dato y según entrevistas al Directorio de la Unidad Educativa Santiago de Okola, Ricardo Choquehuanca y el encargado Gemio Quenta, el año 1995 existían alrededor de 150 estudiantes (sin secundaria). Actualmente la Unidad Educativa Okola, cuenta con el nivel secundario y alcanza alrededor de 50 estudiantes, existe una pequeña porción de niños en Okola que no se encuentra en etapa escolar.

Marco participativo

El grado de participación de la comunidad en turismo es del 25% (Tabla 12), entre el 2008 - 2010 se había detectado poco apoyo e involucramiento; actualmente no representa un problema ya que existe una mayor aceptación al turismo. Los

comunarios no participantes, manifiestan interés de participar en actividades turísticas a futuro, o la intención de conformar otra asociación de turismo. En palabras del representante de ASITURSO, la población no participante no se opone pero duda mucho al momento de involucrarse.

Los factores que generan una división son de distinta índole; muchas familias ven más rentable dedicarle su tiempo y dinero a actividades agrícolas u otras personales para el sustento diario de sus familias; que asistir a reuniones, capacitaciones o invertir en turismo. Existe una población de ancianos (50 personas aproximadamente) que viven de forma continua en la comunidad pero que no les interesa participar. Lo cierto es que el emprendimiento creció tres veces desde sus inicios

Tabla 12: Crecimiento de la Participación Comunitaria

Año	Familias en ASITURSO	% Sobre el total de familias *
2008	5	6,25%
2015	20	25%

Fuente: Elaboración propia.
*80 familias en Santiago de Okola datos Museo Comunitario

Por su parte las categorías de las personas o familias que se han beneficiado de forma directa de las actividades turísticas; obedece a comunarios que se han asociado, han demostrado interés, poseen cultivos y espacios en sus casas para hospedar a turistas. Son personas que están dispuestas a invertir en tiempo y dinero en turismo. Dentro de los asociados los que más se han beneficiado son los que poseen servicio de ducha caliente puesto que consiste en un requerimiento de los turistas. Los socios son agricultores, empleados, rentistas, transportistas o amas de casa, aquellos que lideran la asociación tienen facilidad para trasladarse a la ciudad.

5.3.3 Dimensión Ambiental

En base a sondeos y estudios de las principales necesidades de Santiago de Okola, impulsado por la Fundación Príncipe Bernardo se han registrado proyectos que apoyan a la conservación del Patrimonio Natural tales como el proyecto “Área

Protegida Comunitaria del Dragón Dormido” (2012–2013) destinado a identificar y conservar la vida silvestre, hábitats naturales, flora y fauna, así como restos arqueológicos. Y el proyecto “Fortaleciendo la Conservación de la Agro-biodiversidad Andina Mediante el Mejoramiento de Capacidades e intercambios entre ancianos y jóvenes en Santiago de Okola” (2014 - 2015) destinado a consolidar las capacidades y acciones en torno de actividades relacionadas a la Agro-biodiversidad y Agroturismo. Por otro lado aun no se han registrado proyectos que evalúen el impacto del turismo sobre el medio ambiente.

No se ha evidenciado la venta de artesanías de forma masiva, las actividades de comercio o caza de animales, recojo de flora para turistas, estarían prohibidas. Se sabe que ocasionalmente los comunarios realizan caza de vizcachas, liebres o chocas pero es para el consumo interno sin uso de armas de fuego.

Con relación al ordenamiento turístico territorial o especificación de áreas, no se ha realizado un estudio específico para determinar zonas turísticas. Como parte de los proyectos mencionados se han determinado áreas y usos como: cultivos, bosque de Eucalipto, Roquedales, pastizales, riachuelos, terrazas, viviendas.

Prácticas ambientales

Los productos agrícolas o insumos alimenticios de Santiago de Okola son ambientalmente sanos cien por ciento orgánicos, libres de pesticidas cultivados de forma natural, respetando el calendario agrícola.

Según acta de compromiso de la Asociación para la realización de los proyectos, se han comprometido en dotar y cumplir con contraparte de participación activa, mano de obra y materiales locales de construcción, para las diferentes actividades que se realicen. En las construcciones se usan materiales ambientalmente sanos, propios del lugar como adobes, paja, madera de eucalipto, también se usan materiales modernos como ladrillos y calaminas, son construcciones modestas de planta baja.

Las medidas para controlar y mitigar los impactos negativos del turismo en relación a la fauna, flora, agua, aire, erosión de caminos y otros, ha consistido en

delimitar zonas específicas en la comunidad y establecer senderos: uno de entrada y salida, senderos hacia el Dragón Dormido como el Thunupa, Lurisani, Pintatani y áreas específicas para paseos en bote. Asimismo se poseen mapas, y reglas para los visitantes. Las áreas para el cultivo se encuentran delimitadas en 4 zonas productivas: sayañas, aynuqas huertos familiares, q’uta irama a orillas del lago, y el lago Titicaca como cuerpo de agua. No se ha registrado destrucción del hábitat natural, tráfico de especies, deforestación o pérdida de capa vegetal.

La cantidad de basura en la comunidad no es grande, pero constituye un impacto ambiental creciente por el entierro o quema de basura que se realiza en la comunidad para deshacerse de sus residuos. Datos de la operadora, indican que la cantidad de basura ha reducido bastante en la playa y en los senderos de la comunidad desde inicios del proyecto. Las medidas que toma la asociación es la de limpieza de senderos, separación de la basura, poca utilización de materiales desechables.

Sensibilización y capacitación ambiental

Se propiciaron campañas de sensibilización y capacitación sobre educación medioambiental, como parte de proyectos de grado de universidades y proyectos en los que participó la asociación y los/as estudiantes de la escuela Santiago de Okola. Con el objetivo de crear conciencia en los/as estudiantes, profesores/as y población en general, frente a la necesidad de cuidar su entorno y entender la responsabilidad compartida sobre el mismo, tal como se describe a continuación:

Tabla 13: Cuadro resumen Sensibilización y capacitación Medio Ambiental

¿Quiénes?	¿Cuándo?	¿Cómo?	¿Para qué?
Miembros de ASITURSO, niños y jóvenes de la escuela de Santiago de Okola y comunidad en general.	Jun. - Dic. 2008 Junio 2009 Octubre 2010 Ago. – Nov. 2012	Talleres Proyección de videos	Fomento a la educación medioambiental; con temas sobre la contaminación, el manejo de la basura, reciclaje y la importancia de la reducción de la basura en la comunidad.
Fuente: Elaboración propia con base en documentación de ASITURSO.			

5.3.4 Dimensión Económica

En base a la investigación de campo se ha determinado que se han generado empleos directos, conformados por puestos de operación turística en hospedaje, alimentación, guías, transporte, etc. Así también se han creado empleos indirectos que tienen relación con contrataciones para mantenimiento, refacción de ambientes o senderos. Se han generado un total de 27 empleos directos y 11 empleos indirectos para los habitantes de Okola:

Tabla 14: Empleos Directos e Indirectos derivados del Turismo

Empleos Directos	
¿Cuales?	Cantidad
Jefes de familias; hospedaje y alimentación	12
Chóferes para Transporte turístico terrestre de la comunidad	3
Lancheros paseos en bote	4
Guías locales y otros talleres	8
Encargado del Taller textiles	1
Lancheros Transporte turístico fluvial - Isla del Sol (*)	2
Empleos Indirectos	
Albañilería Mano de obra	8
Pintura y señalización	2
Carpintería	1
Consultores y/o coordinadores de proyectos(*)	19
Fuente: Elaboración propia con base en documentación, registros y contratos.	
(*) No pertenecen a la comunidad	

Los empleos generados por el turismo son temporales en su totalidad, su promedio es de 2 o 3 veces al mes. Asimismo los únicos ingresos directos en efectivo que las mujeres de la Asociación perciben son por el turismo; ya que se dedican a actividades agrícolas, son amas de casa.

Evidentemente se han creado nuevas actividades económicas en la comunidad; servicio de hospedaje, alimentación, guianza y transporte. Dependiendo del servicio turístico ofrecido el valor promedio de la jornada es entre Bs. 50.- a 100.- según el sistema de turnos explicado en el anterior apartado.

Fortalecimiento del Trabajo productivo

Gracias al emprendimiento turístico y la práctica del agroturismo; se ha **fomentado actividades tradicionales** y se ha contribuido al rescate del cultivo de granos andinos, uso de plantas medicinales, ferias productivas, preparación, venta y consumo de alimentos tradicionales. Fortaleciendo las actividades agrícolas de la comunidad, como parte de los proyectos se accedió a capacitaciones sobre la conservación de las variedades agrícolas, se promovió su cultivo y el uso racional de la tierra.

Se participó de una encuesta sobre la **compra de productos y servicios locales** para el funcionamiento del emprendimiento llevada a cabo en julio de 2015, la cual refleja que aproximadamente 45% de insumos y servicios de transporte proviene de Okola, el 32% de Ferias locales en comunidades cercanas como Achacachi o Ancoraimes y el 23% de ferias en El Alto o La Paz. Se considera positivo que la mayor parte de los productos proceda de la comunidad, pero evidentemente la comunidad no cuenta con ciertos productos que deben adquirirse de ferias.

Según datos recabados los miembros de la Asociación Integral de Turismo han realizado una **inversión económica** promedio de Bs. 3.000.- por socio. Por otro lado gracias a los lazos establecidos con distintas entidades que fomentan la cultura y conservación, se accedió a micro financiamientos, tal como se refleja a continuación:

Tabla 15: Inversión Total Estimada en el Emprendimiento Turístico

Inversión Estimada del Emprendimiento	
Financiadores	Bs.
Miembros de ASITURSO	60.000.-
Micro financiamientos captados proyectos	293.913.-
TOTAL	353.914.-

Fuente: Elaboración Propia

Aparte de la inversión económica, también se ha invertido en el emprendimiento otro tipo de recursos, quizás más importantes como el tiempo, la constancia y personal

voluntario, que han hecho posible que el proyecto se mantenga. ASITURSO es el único emprendimiento Turístico en la Comunidad, las familias socias comprenden que el turismo es una alternativa económica, y se sienten motivadas a seguir trabajando.

Según los responsables de los proyectos e instituciones entrevistados, es fundamental el interés real que muestran los comunarios en tener un proyecto turístico, aspecto sin el cual el emprendimiento no hubiera sobrevivido. Los financiamientos otorgados por las entidades de apoyo, se han convertido en incentivos para que la Asociación pueda continuar con las actividades turísticas. También son incentivos los acuerdos con las operadoras de turismo, que han alimentando el proyecto desde sus inicios con la llegada de turistas, aspecto muy positivo en el potenciamiento del **espíritu emprendedor** en la comunidad.

Con relación a la existencia de una **planificación**, se conoce de un “Plan de Negocios para ASITURSO” del año 2009 como parte de un proyecto de grado de la Universidad Católica Bolivia; pero nada se conoce del mismo, no se ha socializado o aplicado. Los proyectos realizados si han tenido planificación y consecución en sus actividades. La capacidad de planificación de la asociación se da a corto plazo, es funcional, se socializa en reuniones y mediante la firma de compromisos para el cumplimiento de actividades. La planificación a largo plazo aun está emergiendo, para la gestión 2016 se ha planificado la construcción de un Centro Comunitario.

Según datos del Cuestionario No. 2 realizado a ambos grupos de la comunidad Santiago de Okola, el acceso a **créditos financieros** es muy difícil, en algunos casos ya se tuvo experiencias previas de préstamos de entidades bancarias, pero no se volvieron a realizar. Por su parte la Operadora de Turismo manifiesta que han intentado promover el acceso a micro créditos; se realizó una encuesta que resultó en un presupuesto distinto para cada socio de Bs. 500, 1000 o 2000, donde la operadora iba a prestar ese dinero para luego ser descontado de los pagos de cada servicio. Pero los socios no aceptaron, ya que para muchas familias al ingreso económico en efectivo es muy importante; se sabe que el acceso a créditos financieros representa un riesgo para muchos de los encuestados.

Por la naturaleza asociativa del emprendimiento turístico la **distribución de los ingresos**, se realiza directamente a los socios por servicio turístico que hayan ofrecido. Dichos ingresos no son cuantiosos, lo cual aun no ha permitido establecer un porcentaje de aporte ni para la Asociación ni para la comunidad.

Las llegadas por año han ido en incremento de 53 turistas el 2009 a 320 el 2015; lo cual es positivo ya que significa un ingreso extra a las actividades cotidianas. Sin embargo aun no se ha conseguido llegadas lo bastante frecuentes como para generar mayor participación comunitaria, o suficientes ingresos para responder a las expectativas de toda la comunidad. En este sentido con base en los siguientes datos se puede aseverar que la rentabilidad económica del emprendimiento aun es baja, tomando como referencia una estadía mínima de dos días una noche.

Tabla 16: Ingresos mínimos anuales de ASITURSO (2009 - 2015)

INGRESO MÍNIMO ANUAL ASITURSO			
Años	Hospedaje y Alimentación 12 familias*	Actividades 8 Socio **	Total
2009	8790.-	4982.-	13772.-
2010	12118.-	6182.-	18300.-
2011	13446.-	6662.-	20108.-
2012	13944.-	6840.-	20784.-
2013	42662.-	19022.-	61684.-
2014	37516.-	17160.-	54676.-
2015	53120.-	22800.-	75920.-

Fuente: Elaboración propia con base en la Tabla No. 5
 * Corresponde al total percibido por 12 familias que brindan hospedaje y alimentación
 **Corresponde al total percibido por 8 socios que fungen como guías, choferes, o responsables de actividades.

Se considera que los ingresos por el lado del turismo, aunque no sean cuantiosos actualmente, pueden crear a la larga cierta disparidad dentro de la comunidad y extenderse a otros ámbitos de la vida social.

5.3.5 Dimensión Política

Los **recursos gestionables** en la comunidad obedecen a recursos Naturales y Culturales. Los actores comunitarios que se encargan de la gestión de dichos recursos son el Sindicato Agrario, el Sindicato Pesquero, la Junta de Padres de Familia, la organización de Bartolinas Sisas. Para el manejo de los recursos turísticos naturales y culturales, 20 familias han establecido la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola, es autónoma y legal, aun cuenta con el apoyo de la empresa privada en la comercialización y la dotación de guías bilingües. Se considera que la presencia de una Asociación que Gestione el Turismo, ha permitido la apropiación, participación y fortalecimiento de lazos entre actores de la comunidad.

La comunidad Santiago de Okola es parte del Municipio de Puerto Mayor de Carabuco y por ende del Gobierno Autónomo de Departamental de La Paz. Según datos del Municipio y representantes de la asociación afirman que a nivel municipal no se le da la importancia o seguimiento necesario al turismo. Al interior de las comunidades, las OTBs (Organizaciones Territoriales de Base y Asociaciones Comunitarias) están representadas por los Sindicatos Agrarios, pero ASITURSO no ha tenido relaciones de importancia con el Sindicato Agrario, según entrevistas el relacionamiento ha sido bueno, sin embargo mínimo. Si se conoce de relaciones establecidas con el Viceministerio de Turismo y mínimamente con el Municipio de Carabuco en el tema de promoción.

Con relación a los medios participativos, se conoce que la comunidad participa de las decisiones políticas por medio de su aporte en las Asambleas Generales, considerado un espacio de encuentro muy importante entre actores comunitarios una vez por mes. Por su parte la Gestión Turística y la creación de una Asociación ha permitido que sus reglamentos y otros documentos fueran elaborados de manera consensuada y participativa entre los socios, se ha recurrido a la legislación regional, comunal y del turismo a nivel nacional para establecer legalmente a la Asociación.

CAPITULO VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS E IMPACTOS DE LA GESTIÓN TURISTICA EN EL CONTEXTO DEL DESARROLLO TURÍSTICO

En el presente capítulo se realiza la Evaluación de Resultados con respecto a la variable Gestión Turística Comunitaria aplicada por la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO), la Evaluación de resultados contempla dos aspectos, por un lado un análisis del cumplimiento de los objetivos que la Asociación de Turismo se ha planteado de forma particular; por otro lado se realiza una comparación entre el Modelo de Gestión Turística Comunitaria planteado en el Marco Teórico y el trabajo de ASITURSO. La Evaluación de Resultados se realiza tomando en cuenta el Criterio de Medición del Éxito el cual se basa en la verificación del cumplimiento de objetivos o parámetros planteados en comparación con lo logrado. De esta manera se pudo determinar la medida en que los objetivos de la asociación fueron cumplidos y respecto al modelo se pudo establecer alcances y limitaciones para cada componente de Gestión Turística Comunitaria.

Posteriormente se realizó una Evaluación de Impactos de la Gestión Turística Comunitaria en el contexto del Desarrollo Turístico Sostenible, para lo cual fue necesario establecer causalidad entre los componentes de Gestión Turística y las dimensiones de Desarrollo Turístico Sostenible. Una vez establecida la causalidad entre los indicadores de gestión que tienen influencia sobre los de Desarrollo Turístico, se realizó una comparación entre grupos y escenarios; comparte del criterio de medición de la evaluación de impactos. Se comparó escenarios, uno sin Gestión Turística y otro con Gestión Turística, teniendo en cuenta la opinión de los grupos de participantes y no participantes del emprendimiento turístico, lo cual permitió establecer los impactos en cada una de las dimensiones de Desarrollo Turístico Sostenible.

Con ambas evaluaciones se pudo conocer la incidencia de la Gestión Turística Comunitaria en las Dimensiones del Desarrollo Turístico Sostenible de la comunidad, lo cual resulta importante ya que pone en evidencia de forma real el aporte de la Asociación Integral de Turismo a los distintos ámbitos de la comunidad.

6.1 Evaluación de Resultados de la Gestión Turística Comunitaria

6.1.1 Cumplimiento de los Objetivos Específicos de Gestión Turística de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO)

Cuando se consultó a los miembros de ASITURSO su opinión sobre el cumplimiento de los objetivos específicos base de Gestión Turística Comunitaria establecidos, se llegó al siguiente análisis: un 80% afirmó que los objetivos trazados sí se cumplen en su totalidad, un 15% indicó que se cumplen de forma parcial o a medias y un 5% indicó que no se cumplen. Los anteriores datos son considerados un referente importante puesto que parten de la opinión directa de los asociados.

La Evaluación de Resultados que se aplica a continuación, se centra en el Criterio de Medición del Éxito, teniendo como primer parámetro de evaluación los objetivos específicos que dan a entender las líneas de manejo de la organización y el emprendimiento. Es así que con base en la investigación de campo, las entrevistas y habiendo establecido el capítulo de estructuración de ambas variables, se procede a realizar un análisis de los logros de la Asociación, con el fin de establecer el grado de cumplimiento de los objetivos logrados frente a los objetivos planteados. Para lo cual se han establecido componentes o variables, así como indicadores para cada objetivo descritos a continuación: (Detalle Anexo 3):

Objetivo 1: Conservación de las Actividades Agrícolas Tradicionales

Tabla 17: Análisis Objetivo 1			
Conservar las actividades agrícolas tradicionales de la comunidad como las variedades de tubérculos y granos andinos, las sayañas, aynuqas, q'uta irama, y apachita como atractivos educativos de la agricultura andina para el agro ecoturismo.			
Componente Central	VARIABLES	Indicador	Descripción de Indicadores ¿Cómo? ¿Cuales?
Conservación de las actividades Agrícolas Tradicionales	Mantenimiento de Actividades Agrícolas Tradicionales practicadas	No. de actividades agrícolas que aún se mantienen.	Si se mantienen 6 tipos de actividades agrícolas tradicionales: 1. Cultivo de granos andinos como tarwi, quinua, amaranto, cebada, maíz 2. Cultivo de plantas insertadas como haba,

			<p>mostaza, ají, avena.</p> <p>3. Cultivo de tubérculos como el isaño, oca y variedades de papa.</p> <p>4. Uso de sayañas, aynuqas, q'uta irama, para el cultivo.</p> <p>5. Práctica del proceso de deshidratación de alimentos.</p> <p>6. Uso del Calendario andino agrícola</p>
	Actividades pro conservación Agrícola	Cantidad de talleres – concursos o ferias	<p>- 4 Talleres e intercambio de experiencias sobre uso de suelos, conservación de hábitats naturales, agro-biodiversidad y Agroturismo.</p> <p>- 4 concursos-ferias de Agro-biodiversidad y usos de los cultivos andinos.</p>
	Proyectos pro conservación	No. de proyectos y sus resultados	La Asociación participó de 5 proyectos, cada uno de ellos poseía componentes en pro de la conservación agrícola de la Comunidad. (Gráfico 9)
	Espacios para interpretación de atractivos Agroturísticos	Cantidad de espacios de interpretación	<p>- 1 Museo Comunitario</p> <p>- 12 Huertos familiares – zonas de cultivo</p> <p>- 1 Colegio en Santiago de Okola para ferias temporales agrícolas</p> <p>Un total de 14 espacios.</p>
Fuente: Elaboración propia			

Resultados

- Se mantiene la práctica de actividades agrícolas tradicionales y la diversidad de cultivos.
- Se han realizado proyectos, talleres, intercambios, ferias e investigaciones que fomentan la conservación, y mediante la práctica del agroturismo se logra participar, compartir, aprender y conservar las actividades agrícolas tradicionales.
- Todos los Proyectos poseen resultados importantes presentes que han apoyado la concretización del primer objetivo de la Asociación.
- Se cuenta con espacios para preservar el conocimiento agrícola y transmitirlo.

Por lo mencionado se considera que la Asociación ha cumplido enteramente con el primer objetivo específico de Gestión Turística planteado por la misma, ya que se han encontrado evidencias necesarias para afirmarlo.

Objetivo 2: Conservación de atractivos naturales y culturales

Tabla 18: Análisis Objetivo 2			
Conservar los atractivos naturales y culturales como son: la comida típica de la comunidad, el Dragón Dormido, las playas, Puerta del Misterio, pinturas rupestres, chullpares, danzas, vestimenta típica y música.			
Componente Central	VARIABLES	Indicador	Descripción de indicadores ¿Cómo? ¿Cuales?
Conservación de atractivos naturales	Actividades que rescatan los atractivos naturales	Cantidad de áreas designadas para usos específicos	- Establecimiento de 7 áreas y usos específicos en la comunidad; cultivos, bosque de eucalipto, roquedales, pastizales, riachuelos, terrazas, viviendas.
		No. de Senderos y áreas Turísticas	- Establecimiento de 3 senderos y señalización en el área del Dragón Dormido; Thunupa, Lurisani, Pintatani - Delimitación de áreas específicas para paseos en bote y fogatas.
		No. de investigaciones	- 2 Investigaciones sobre la variedad de flora y fauna de la comunidad.
Conservación de atractivos naturales	Actividades turísticas ofertadas que promueven y conservan	Número de actividades turísticas ofertadas	6 actividades turísticas que promueven y rescatan atractivos naturales: 1. Caminatas guiadas por los senderos del Dragón Dormido y playas. 2. Paseos por el sendero de Plantas Medicinales 3. Paseos Sendero de la Agro-biodiversidad 4. Taller de Agricultura 5. Paseos en Bote, para apreciar la riqueza ecológica del Lago Titicaca 6. Visita al Museo Comunitario: con paneles interpretativos de la ecología del Lago Titicaca y la riqueza natural del Dragón Dormido.
			Conservación de atractivos culturales

			entre jóvenes-mayores. 4. Investigaciones en torno de la riqueza arqueológica y cultural de la comunidad.
	Actividades turísticas ofertadas que promueven la conservación	No. de actividades turísticas para la conservación de atractivos culturales	7 actividades ofertadas para conservar atractivos culturales: 1. Caminatas por la comunidad y apreciación del estilo de vida. 2. Visita al Dragón Dormido y apreciación de riqueza arqueológica 3. Taller de textiles andinos 4. Taller de cocina 5. Degustación Gastronomía; Apthapis y almuerzos tradicionales 6. Apreciación de música y danza en torno a fogatas 7. Visita al Museo Comunitario con un enfoque de sus actividades culturales.
Fuente: Elaboración propia			

Resultado

- Se han propiciado actividades que rescatan y protegen los atractivos de la comunidad, como la delimitación de áreas con usos específicos, senderos, e investigación de la flora y fauna. Así como la creación de un museo comunitario, intercambio de experiencias intergeneracionales y sobre comida andina, e investigación arqueológica en el Dragón Dormido.
- Todas las actividades turísticas ofertadas promueven y conservan los atractivos naturales y culturales de la comunidad.

Se ha comprobado la realización de actividades para la conservación de los atractivos turísticos naturales y culturales de la comunidad por parte de la Asociación, por lo que se ha cumplido completamente con el segundo objetivo de planteado.

Objetivo 3; Fortalecimiento de la unidad interna

Tabla 19: Análisis Objetivo 3			
Mantener y fortalecer la unidad y solidaridad entre miembros de la organización.			
Componente Central	Variables	Indicador	Descripción de indicador ¿Cómo? ¿Cuáles?
Fortalecimiento de la unidad interna en la asociación	- Apoyo técnico	No. de proyectos y Capacitaciones	- Ejecución de 6 proyectos captados que apoyan técnicamente el agroturismo en Santiago de Okola. - 29 sesiones de capacitación con participación de los miembros de la asociación, en diversos temas
	- Cumplimiento de papeles asignados	Se cumplen o no se cumplen	- Se han designado cargos, atribuciones y funciones dentro el directorio NO son cumplidos en su totalidad por todos los responsables.
	- Promoción de la unión interna	No. De actividades de interacción y unión interna	5 actividades que promueven la unión interna: 1 Reuniones periódicas para tratar distintos temas y coordinar servicios. 2 Trabajo en equipo para realizar Ferias y servicios al turista. 3 Firma de compromisos para participar en actividades y formar comisiones. 4 Acuerdo para vestir un uniforme de la asociación. 5 Realización de Apthapis en torno a los que se comparte.
Fuente: Elaboración propia			

Resultados

- Existe disponibilidad para captar y recibir apoyo técnico, logrando fortalecer la estructura interna asociativa por medio del relacionamiento institucional, la participación, y el desarrollo de capacidades.
- La conformación de una asociación ha significado identificarse dentro de un grupo social en torno de una actividad productiva y afianzar lazos. Sin embargo los papeles asignados no se cumplen cabalmente, y últimamente se ha percibido un conflicto relacionado al cambio de directorio y la recepción de nuevos socios.

- Existen actividades que fomentan la unión y solidaridad interna, pero no se realizan de forma frecuente.

Por lo anteriormente establecido, se considera que el tercer objetivo se ha cumplido parcialmente; siendo un aspecto clave en el que se debe trabajar continuamente para fortalecer la asociación.

Objetivo 4; Fomento a la Equidad

Tabla 20: Análisis Objetivo 4			
Fomentar la equidad entre los miembros de la organización, sin distinción de sexo, edad, color de la piel, grupo étnico, ni religión, ni orientación política.			
Componente Central	VARIABLES	Indicador	Descripción de indicadores ¿Cómo? ¿Cuales?
Fomento a la equidad	Equidad de género entre los miembros oficiales y directorio	Cantidad de mujeres y varones	<ul style="list-style-type: none"> - 15 varones (jefes de familia) - 5 mujeres (Jefes de familia) - Miembros del directorio: 4 varones y 1 Mujer
	Equidad en la edad de los miembros	Promedio de edad de los asociados	<ul style="list-style-type: none"> - El promedio de edad en la asociación es de 54 años. - Existe poca cantidad de asociados jóvenes 4 en su mayoría son adultos y mayores. - Se han realizado actividades en el colegio como las 4 ferias y 3 sesiones de talleres en el museo para fomentar el interés entre los jóvenes.
	Equidad de género en la prestación de servicios turísticos	No. de tareas de varones – mujeres y rotación	<ul style="list-style-type: none"> - Los varones participan como coordinadores, guías, transportistas, responsables de actividades como paseos en bote y fogatas. - Las mujeres se mantienen activas dentro las actividades gastronómicas y textiles.
Fuente: Elaboración propia			

Resultados

- El listado oficial de miembros de la asociación no refleja equidad, existe mayormente miembros varones, lo cual también es perceptible en la conformación del Directorio.

- La asociación se halla conformada en mayor cantidad por adultos mayores y mínimamente por jóvenes. Sin embargo se fomenta la participación de jóvenes de la comunidad por medio de actividades con estudiantes del colegio.
- En la prestación de servicios turísticos, existe participación pero aun no es rotativa entre varones y mujeres de manera que refleje equidad.

Si bien no se han detectado distinción de color de la piel, grupo étnico, religión, u orientación política; aun no se ha logrado la equidad generacional y de género, por lo que el último objetivo se ha cumplido de forma parcial.

En base al análisis previo se ha podido determinar el grado de cumplimiento de los objetivos específicos de la asociación, en su totalidad alcanzaron en su cumplimiento el **80%**, sobre el 100%, según el criterio de evaluación es “**Bueno**”; básicamente se encontraron falencias en el cumplimiento del cuarto y tercer objetivo:

Tabla 21: Grado de Cumplimiento de Objetivos Específicos de Gestión Turística Comunitaria de ASITURSO

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE GESTIÓN TURÍSTICA DE ASITURSO					
Objetivos ASITURSO	Número Indicadores	Valoración obtenida		Valoración optima Línea Base	
		Valor	Valor %	Valor	Valor %
Objetivo 1	3	6	20%	6	20%
Objetivo 2	6	12	40%	12	40%
Objetivo 3	3	4	13,3%	6	20%
Objetivo 4	3	2	6,6%	6	20%
Totales	15	24	80%	30	100%

Fuente: Elaboración Propia con base en el Anexo 3

6.1.2 Calificación de la Gestión Turística Comunitaria aplicada, con base en el Modelo planteado.

Para evaluar la Gestión Turística aplicada en la comunidad Santiago de Okola, se ha establecido un modelo de Gestión Turística Comunitario. Asimismo se han determinado indicadores positivos para su medición, y se los ha investigado,

observado y preguntado al respecto; se han asignado valores al cumplimiento de cada uno de ellos y se los ha comparado a los valores del modelo planteado. (Anexo 4). En este sentido el cumplimiento de todos los indicadores darían cuenta de una adecuada Gestión Turística Comunitaria, a continuación el resultado:

Tabla 22: Calificación del Modelo de Gestión Turística Comunitaria

MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA						
DIMENSIÓN	COMPONENTE	No. de Indicadores	Valoración óptima Modelo de Gestión		Valoración obtenida Santiago de Okola	
			Valor Óptimo	VALOR %	Valor Obtenido	VALOR %
La Oferta	Organización Comunitaria	19	38	27,5%	28	20,3%
	Producto Turístico	10	20	14,5%	19	13,7%
	Operación Turística	11	22	16%	12	8,7%
La Demanda	Público Consumidor	10	20	14,5%	9	6,5%
	Comercialización Turística	10	20	14,5%	12	8,7%
	Alianzas Estratégicas	9	18	13%	8	5,7%
Totales		69	138	100%	88	64%
Fuente: Elaboración Propia						

La Gestión Turística aplicada en la Comunidad Santiago de Okola, en base a los indicadores básicos para una adecuada Gestión Turística Rural Comunitaria, ha alcanzado una calificación del 64% de su cumplimiento con respecto al 100%. El criterio de evaluación para ese porcentaje es “Bueno”, por lo tanto se considera que la gestión turística comunitaria cumplió con más de la mitad de la expectativa del modelo de gestión, sin embargo es evidente que debe subsanar ciertas falencias en varios de sus componentes para llegar a ser una gestión adecuada y de excelencia.

En términos cualitativos se considera que el 64% obedece a los alcances de la Gestión Turística Comunitaria, que dan cuenta de su buena aplicación; el porcentaje no alcanzado se traduce en las falencias o limitaciones de la misma. A continuación se dan a conocer los alcances y limitaciones de la Gestión Turística Comunitaria aplicada por ASITURSO.

6.1.3 Alcances y limitaciones de la Gestión Turística

Los alcances que se describen a continuación, hacen referencia a los hallazgos o hechos que son considerados de trascendencia como resultado positivo de la Gestión Turística aplicada en la Comunidad Santiago de Okola. Por otra parte las limitaciones corresponden a los problemas o brechas con los que la Gestión Turística tropieza actualmente, considerados resultados negativos. En base al estudio se ha determinado la existencia de una mayor cantidad de Alcances en la Gestión Turística Comunitaria del emprendimiento, como se refleja a continuación:

Tabla 23: Resultado de la Gestión Turística expresado en porcentajes de diferencia entre alcances y limitaciones

Componentes de la Gestión Turística Comunitaria	Resultados		Total
	Alcance	Limitación	
Organización Comunitaria	20,3%	7,2%	27,5%
Producto Turístico	13,7%	0,8%	14,5%
Operación Turística	8,7%	7,3%	16%
Público Consumidor	6,5%	8%	14,5%
Comercialización Turística	8,7%	5,8%	14,5%
Alianzas Estratégicas	5,7%	7,3%	13%
Totales	64%	46%	100%
Fuente: Elaboración Propia			

Tomando en cuenta las diferencias porcentuales se puede afirmar que las limitaciones se sitúan en el siguiente orden: en la gestión del público consumidor, alianzas estratégicas, seguido por la Comercialización Turística y menormente en los otros componentes. A continuación se realiza una descripción de los mismos.

Organización Comunitaria

Alcances

- ✓ La Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO) se formó el año 2007 y se consolidó legalmente el año 2012. Posee todos sus documentos legales al día, un Directorio y una identidad dentro la comunidad como los gestores del turismo.

- ✓ Se han fortalecido capacidades de los miembros de la asociación en temas de organización, administración, negociación; así como en temas sobre el manejo del Museo Comunitario, atención al cliente, cocina, higiene, guianza, artesanía, medio ambiente y manejo de la basura; mediante su participación en una variedad de actividades e intercambio de experiencias.
- ✓ En la gestión 2015, el ingreso mínimo anual de cada una de las 12 familias que participa con hospedaje y alimentación fue de Bs. 4427.-, y por cada socio, de los 8 que participa mediante actividades sueltas se ha establecido un ingreso mínimo anual de Bs. 2850.-

Limitaciones

- ✗ Los estatutos y reglamentos internos de la Asociación no son consultados de forma regular por los asociados. No todos los miembros del Directorio cumplen con sus atribuciones y funciones establecidas; no hay un mecanismo de control.
- ✗ No ha existido renovación del Directorio, la rotación de cargos entre socios aun no funciona y se encuentra estancada. Los motivos son diversos como la falta de interés, capacidad, tiempo y dinero de otros socios.
- ✗ ASITURSO aún no destina un porcentaje de sus ingresos para un fondo común de ahorro o fondo de administración, tampoco figuran los montos de aportes por ingresos. Los registros encontrados sobre ventas o pagos por servicios ofrecidos no son continuos ni ordenados, por lo que les es difícil realizar un balance económico.

Producto Turístico

Alcances

- ✓ Se ha desarrollado el producto turístico: Comunidad Santiago de Okola “Hogar del Dragón Dormido”, con vocación para la práctica de modalidades como el Agroturismo y Turismo Comunitario bajo el modelo de Gestión colectivo familiar.

- ✓ El producto aporta a la revalorización de la identidad cultural y la riqueza agrícola de la Comunidad Santiago de Okola. Se han identificado atractivos capaces de motivar la visita de turistas.
- ✓ El emprendimiento posee infraestructura turística y servicios básicos con una capacidad para albergar a 25 personas. Cuenta con ambientes adecuados y privados para la atención de visitantes; instalaciones higiénicas y salas comunes de alimentación. Se estableció un tarifario de servicios específicos y actividades.

Limitaciones

- ✓ Desde Copacabana y la Isla del Sol, destinos importantes en el lago Titicaca no existe un transporte fluido y directo a la comunidad para turistas que lleguen por su propia cuenta, por lo que se pierden visitantes; el traslado es largo (6 horas vía terrestre) y costoso (Bs. 1200.- a 1300.- vía fluvial).
- ✓ Las actividades y servicios turísticos ofertados y que componen el producto, aun no forman parte de un paquete turístico ofertado directamente por la asociación.

Operación Turística

Alcances

- ✓ Los socios logran organizarse y coordinar conjuntamente de manera satisfactoria la Operación del Servicio Turístico.
- ✓ Se brinda un servicio de calidad que ha mejorado paulatinamente en el hospedaje, alimentación, provisión de guías locales, taller de tejidos y otros, de acuerdo al compromiso y criterios de calidad establecidos con la operadora.

Limitaciones

- ✗ El Secretario de Turismo, no realiza la coordinación de servicios turísticos, a pesar de ser una de sus funciones establecidas, generalmente es el Presidente o Vicepresidente quienes lo realizan.

- ✘ No se ha alcanzado una capacidad interna para gestionar de forma adecuada y autónoma el sistema de reservas mediante su sitio web oficial, se carece de conocimiento sobre manejo de herramientas informáticas e idiomas.
- ✘ El sistema de turnos en hospedaje y alimentación se cumple parcialmente, la opinión se halla dividida; puesto que unos afirman que si se cumple y más de la mitad afirma lo contrario.

Público Consumidor

Alcances

- ✓ El flujo turístico hacia la comunidad Santiago de Okola se incrementó, de los registros físicos se conoce que el año 2009 se tuvo 53 visitas registradas y el año 2015 un total de 320 visitas registradas. El año 2013 fue el año con mayor incremento de visitas con un 205% de variación con respecto al año anterior.
- ✓ Los socios comprenden y reconocen los requerimientos básicos que tienen los turistas; relacionados sobre todo al confort en las habitaciones, instalaciones sanitarias y comida para vegetarianos.
- ✓ En base a una investigación exhaustiva del cuaderno de opiniones y registro del Museo, se ha determinado que el 97% de los comentarios son positivos, haciendo referencia a la hospitalidad que han encontrado en la Comunidad y la amabilidad con que fueron recibidos por las familias de la comunidad.

Limitaciones

- ✘ No existe un registro oficial de turistas, con fechas de llegada, edades, género, procedencia y tiempo de estadía; que sea utilizado de forma continua, para poder calcular volumen de visitas.
- ✘ Aún no se manejan perfiles diferenciados de visitantes, los servicios turísticos que se ofrecen actualmente son estándar para todos.

- ✘ Los cuadernos de opiniones no son utilizados de manera continua. La información que presentan estos registros no ha sido utilizada por parte de la asociación para calcular el nivel de satisfacción del turista o tomar decisiones.

Comercialización Turística

Alcances

- ✓ El producto Santiago de Okola hogar del “Dragón Dormido”, es comercializado mediante canales de forma directa e indirecta, ha permitido el incremento de visitas en un 205% para la gestión 2013, entre nacionales y extranjeros.
- ✓ Se posee acuerdos comerciales con dos operadoras de turismo: Sendas Altas / La Paz on Foot y Viventura, además de haber logrado contacto con 20 agencias potenciales, participantes del Fam Tour 2015 con las que se pretende establecer acuerdos.
- ✓ En el tema de promoción se ha creado un sitio web oficial de Santiago de Okola, una página en Facebook, se han realizado videos promocionales disponibles en internet; también cuenta con afiches, folletos y postales. Entre otras actividades promocionales figura un Fam Tour y ferias productivas.
- ✓ Como parte de los proyectos captados se han realizado investigaciones tipo memorias sobre Santiago de Okola; con relación a plantas medicinales y riqueza arqueológica, información que se refleja en su sitio web oficial.

Limitaciones

- ✘ La comercialización del producto es realizada enteramente por el Presidente y no existe un monto de comisión ni un sistema de rotación.
- ✘ Las políticas de venta detectadas no son claras, forman parte de las atribuciones y funciones del Secretario de Administración Turística, que no son cumplidas en su cabalidad por el funcionario designado.

- ✘ No se cuenta con acuerdos formales con redes de Turismo Comunitario de la región, que puedan favorecer la promoción y el contacto con otros emprendimientos turísticos.
- ✘ ASITURSO, no posee catálogos o manual de ofertas físicos para la promoción.

Alianzas Estratégicas

Alcances

- ✓ Se ha logrado alianzas con dos agencias de turismo en el área privada; que han ido promocionando el proyecto de agroturismo y facilitando la llegada de visitantes desde sus inicios.
- ✓ Gracias a los lazos establecidos con distintas fundaciones y ONGs, se llevaron adelante 6 proyectos y se accedió a micro financiamientos que en su totalidad alcanzaron \$us. 42.229.- aproximadamente, desde el año 2007, proyectos que han fomentado la cultura, la conservación y el Agroturismo en la comunidad.
- ✓ El 2012 se incluyó a Santiago de Okola en material promocional del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Mayor de Carabuco como parte de la campaña Unidos por el Turismo. En la gestión 2015 se realizó un video promocional de Santiago de Okola auspiciado por el Viceministerio de Turismo.

Limitaciones

- ✘ Existe cierto grado de dependencia en la relación con la Operadora de Turismo Sendas Altas/La Paz on Foot.
- ✘ Aun no se ha establecido alianzas estratégicas con prestadores de servicios turísticos complementarios, como el sector de transporte terrestre desde El Alto o fluvial desde la Isla del Sol; que favorezca la llegada de visitantes a la comunidad.
- ✘ No hay un relacionamiento formal con la Dirección de Turismo del Municipio de Puerto Mayor de Carabuco, asimismo se desconoce sobre proyectos de Desarrollo y Fomento al Turismo establecidos en el plan del municipio.

6.2 Evaluación de Impactos de la Gestión Turística, sobre el Desarrollo Turístico

En esta segunda etapa se establece el impacto de la Gestión Turística Comunitaria en un marco más amplio; el Desarrollo Turístico. Se acudió a fuentes primarias y mediante un diseño opinático y participativo se obtuvo información de entrevistas a socios del emprendimiento, responsables de instituciones y población de la comunidad que no está directamente relacionada al emprendimiento turístico.

La evaluación de impactos se ha encaminado en dos líneas; la primera se basa en establecer la relación de causalidad entre variables, es decir aislar factores que no estén relacionados con la variable causal Gestión Turística Comunitaria. Como segunda línea se ha establecido la comparación dos escenarios: con y sin Gestión Turística Comunitaria y así develar hallazgos en cada dimensión del Desarrollo Turístico Sostenible.

6.2.1 Establecimiento de Causalidad

Se ha realizado una identificación minuciosa de relaciones causa – efecto entre los componentes de Gestión Turística Comunitaria (A) y los indicadores de Desarrollo Turístico Sostenible (B), fundamentada mediante la Investigación Explicativa. En base a la siguiente premisa: si A fue ejecutado, entonces B tiene mayor probabilidad de lograrse. En base a esta premisa se ha podido establecer la manera en que la Gestión Turística incide en el Desarrollo Turístico Sostenible, controlando otros factores externos que pudieran intervenir (Detalle Anexo 5).

En este sentido se ha determinado que, de los 65 indicadores planteados para medir el Desarrollo Turístico Sostenible; la Gestión Turística Comunitaria tiene una relación de causalidad con 49 indicadores. Lo cual indica que la Gestión Turística Comunitaria incide en un 75% en el Desarrollo Turístico Sostenible como parámetro general, tomando en cuenta el cumplimiento de todos los indicadores de Desarrollo que se relacionan estrechamente con los de Gestión.

Tomando en cuenta sólo los indicadores que se han identificado dentro la relación causa y efecto, se determina entonces que 49 indicadores corresponderían al 75% de los indicadores, atribuible a una relación causal entre Gestión Turística Comunitaria y Desarrollo Turístico Sostenible. Tal como se refleja a continuación:

Tabla 24: Cuadro Resumen Establecimiento de Relación causal entre Variables

CUADRO RESUMEN ESTABLECIMIENTO DE RELACIÓN CAUSAL A y B								
Parámetro General				Caso Santiago de Okola				
A	B			A	B			% de Cumplimiento sobre el 100%
GTC -Componentes con causalidad	DTS - Cantidad de Indicadores planteados			GTC -Componentes con causalidad	DTS - Cantidad de Indicadores cumplidos			
Producto	Cultural	6	12%	Producto	Cultural	6	11,5%	94%
Organización		2		Organización		1,5		
Organización	Social	8	17%	Organización	Social	6,5	13%	77%
Alianzas		3		Alianzas		2		
Organización	Económico	7	21,5%	Organización	Económico	4	15,5%	71%
Alianzas		2		Alianzas		2		
Operación		2		Operación		1		
Producto		3		Producto		3		
Alianzas	Ambiental	7	18,5%	Alianzas	Ambienta	5	13%	71%
Organización		2		Organización		1		
Producto		2		Producto		1,5		
Operación		1		Operación		1		
Organización	Político	4	6%	Organización	Político	3	4,5%	75%
Indicadores con causalidad total		49	75%	Indicadores con causalidad		37,5	58%	
Indicadores sin causalidad total		16	25%					
TOTAL INDICADORES		65	100%					
Fuente: Elaboración propia con base en el Anexo 5								
DTS: Desarrollo Turístico Sostenible - GTC: Gestión Turística Comunitaria								

Según el anterior cuadro se ha podido establecer que los componentes de Gestión turística han tenido incidencia sobre 49 indicadores del Desarrollo Turístico Sostenible. Asimismo de esos 49 indicadores, el Desarrollo Turístico Sostenible de Okola cumple sólo con 37,5 indicadores. A continuación se determina el grado porcentual de impacto entre los componentes de Gestión Turística Comunitaria (A) y Desarrollo Turístico Sostenible (B).

Tabla 25: Grado de Impacto entre Gestión Turística Comunitaria y Desarrollo Turístico Sostenible

Grado de Impacto entre Variables				
Causa (A) Gestión Turística Comunitaria		Efecto (B) Desarrollo Turístico Sostenible		
Componentes	Valoración Óptima		Valoración Cumplida Okola	
	N° Indicadores	Valor %	N° Indicadores	Valor %
Organización Comunitaria	23	35%	16	24,6%
Concepción del Producto	11	17%	10,5	16%
Alianzas Estratégicas	12	18%	9	14%
Operación Turística	3	4,5%	2	3%
Sub Total indicadores que si guardan relación causal	49	75%	37,5	58%
Indicadores sin causalidad	16	25%		
Total indicadores DTS	65	100%		
Fuente: Elaboración Propia				

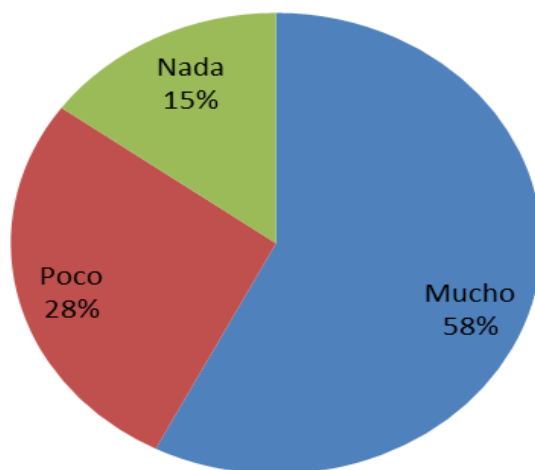
El nivel de impacto de la Gestión Turística Comunitaria aplicada por ASITURSO, en el contexto del Desarrollo Turístico Sostenible alcanzó el **58%**, lo cual es valorado como un nivel de impacto **Mediano**. Esta cifra indica que la Gestión Turística Comunitaria evidentemente ha tenido un impacto sobre las dimensiones del Desarrollo Turístico Sostenible, propiciando un crecimiento de las áreas: cultural, social, económico, ambiental y político de la Comunidad Santiago de Okola. Siendo que si nunca se hubiera aplicado algún tipo de Gestión Turística Comunitaria el crecimiento de dichas áreas no hubiera sido posible.

El componente de Gestión Turística Comunitaria que mayor grado de influencia ha tenido sobre el Desarrollo Turístico y como se reflejó en el anterior cuadro es la Organización Comunitaria; por su capacidad de relacionamiento, decisión y carácter regulador. Seguido por las Alianzas Estratégicas, que la asociación ha logrado establecer con entes privados captando proyectos beneficiosos para el desarrollo del turismo y mejora de otros aspectos en la comunidad. Finalmente el componente de concepción del Producto Turístico tiene gran importancia dentro el Desarrollo Turístico, puesto que ha logrado rescatar y destacar las características naturales y socio-culturales propias de la comunidad. El componente de operación turística mínimamente y la comercialización no tuvo ninguna incidencia.

6.2.2 Planteamiento de Escenarios con y sin Gestión Turística Comunitaria

Para la evaluación de impacto se hizo necesario establecer dos escenarios, tomando en cuenta el Estudio Comparativo; un escenario que muestra aspectos de la intervención de la Gestión Turística y el otro escenario que muestra lo que habría ocurrido si nunca se hubiera ejecutado algún tipo de Gestión Turística Comunitaria, tomando en cuenta la investigación de hechos reales del Desarrollo Turístico Sostenible y la comparación entre grupos encuestados y mediante la observación. Para lo cual se acudió a dos grupos: 20 comunitarios que participan en actividades turísticas y 20 comunarios que no participan; para la aplicación de un cuestionario que permitió en una primera instancia conocer la percepción de ambos grupos sobre aspectos básicos del Turismo en su comunidad:

Gráfico 10: Resultado a la pregunta ¿Le gusta la presencia de Turistas?



Del 100% de los encuestados el 28% indica que nunca tuvo contacto con turistas y que le gusta poco, el 15% indica que no le gusta la presencia de turistas porque no les deja nada ya que sólo vienen a ver. El 58% indica que les gusta mucho la presencia de turistas porque comparten, muestran su cultura, representa un ingreso y ayudan a mejorar aspectos de la comunidad.

Gráfico 11: Opinión Generalizada sobre la Asociación integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO)

Del 100%, el 30% indica que no saben o no les interesa la Asociación porque no participan, el 10% indica que es negativa ya que la perciben como una asociación ajena y cerrada. El 60% indica que es positiva ya que trae cosas buenas, apoyo, muelle, senderos, se comparte, hay capacitaciones y ayuda a organizarse.

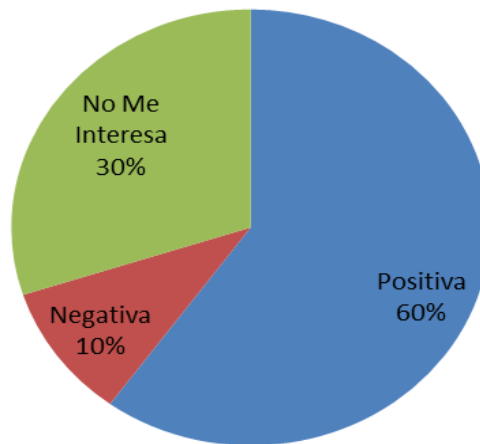
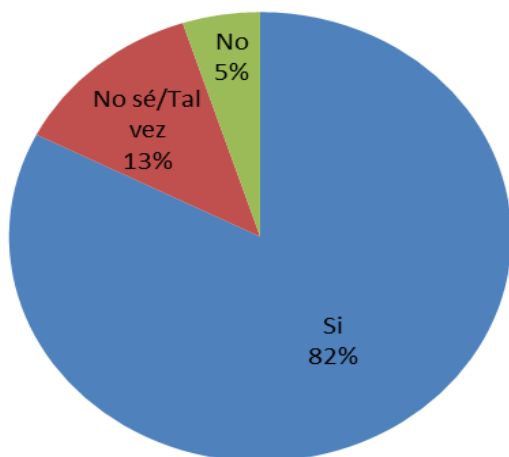


Gráfico 12: Interés por actividades propias del Turismo



Independientemente de si participa o no en actividades turísticas se ha consultado a la población sobre su inclinación hacia el turismo. Se pudo distinguir que una gran mayoría, el 82,5% se halla interesado en actividades propias del Turismo, en la actualidad y para sus familiares e hijos en el futuro; así también son consientes que necesitan tiempo, ayuda e inversión.

A continuación se describe mediante datos cualitativos y cuantitativos, la comparación entre; 1) Situación Sin Gestión Turística, que muestra cómo hubiera sido la situación de la comunidad si nunca se habría aplicado la Gestión Turística Comunitaria, teniendo en cuenta la opinión del grupo de comunarios que no participan y hechos reales. Y 2) Situación Con Gestión Turística refleja la opinión de comunarios que sí participan del emprendimiento; como se demostró anteriormente, en el caso específico de Santiago de Okola, el impacto de la Gestión Turística Comunitaria sobre el Desarrollo Turístico Sostenible es de **58%**.

Tabla 26: Establecimiento de escenarios alternativos dentro el Desarrollo Turístico Sostenible de Santiago de Okola

Dimensión Cultural.- Los componentes de Gestión Turística Comunitaria que inciden directamente en la Dimensión Cultural son el Producto Turístico y la Organización Comunitaria. En Santiago de Okola ésta incidencia se cumple al 94%, vale decir que el impacto de la Gestión Turística es más perceptible en el ámbito cultural.

Situación sin Gestión Turística	Situación con Gestión Turística
<p>30% indican que nunca comparten información entre vecinos y un 70% afirman que a veces intercambian información de tipo agrícola y gastronómica. Por lo que existe poca valoración y ninguna información disponible documentada sobre las actividades tradicionales culturales, naturales y agrícolas de la comunidad.</p> <p>Los conocimientos transmitidos de forma oral sobre actividades tradicionales y productos agrícolas corren el riesgo de perderse.</p> <p>Las técnicas de preparación de la Comida tradicional se pierden poco a poco y son desplazadas por las de la ciudad.</p> <p>El 15% si ha compartido alguna experiencia con turistas, pero una mayoría el 85%, afirma que no han tenido la oportunidad de intercambiar experiencias con los turistas que visitan la comunidad; no se relacionan ni aprenden de otras experiencias.</p>	<p>20% afirman que siempre existe intercambio de información cultural, gastronómica, histórica, agrícola y un 80% indica que a veces acceden a ese tipo de intercambio. Gracias a ese intercambio se pone en valor actividades culturales y Agrícolas tradicionales propias de Santiago de Okola.</p> <p>Se crea un Museo Comunitario que conserva, acoge, resume y describe la riqueza cultural, natural y agrícola particular de Santiago de Okola y el Lago Titicaca. Se propicia la socialización de información y capacitación.</p> <p>Se rescatan y crean menús tradicionales, preservando las costumbres culinarias dándolas a conocer.</p> <p>El 95% afirma que alguna vez ha compartido experiencias con turistas, el 5% afirma que el idioma es un obstáculo. Así se propicia el enriquecimiento e intercambio cultural con bolivianos y extranjeros.</p> <p>Existe intercambio de experiencias con estudiantes del colegio, otros emprendimientos turísticos y otras comunidades.</p>
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>	

Dimensión Social.- Los componentes de GTC que inciden directamente sobre la Dimensión Social son: la Organización Comunitaria y las Alianzas Estratégicas. En Santiago de Okola el impacto de la GTC sobre la Dimensión Social se cumple a un 77%, siendo un grado alto reflejado de la siguiente manera:

Situación sin Gestión Turística	Situación con Gestión Turística
El muelle de la comunidad está en pésimas condiciones.	Se hace mantenimiento de las viviendas y se promociona la limpieza. Se construyó un Muelle seguro para la comunidad.
El año 1994 se contó con un proyecto de agua potable. Para el año 2003 ya se cuenta con agua potable y electricidad de forma continua.	Se ha accedido a dos proyectos: limpieza y encause del Rio Chekalay Jawira. Proyecto de Riego pero aun no se ha logrado implementar por falta de contraparte.
Las alternativas laborales de la comunidad son mayormente agrícolas, ganaderas y mínimamente pesquera, un 55% de los encuestados afirma que la agricultura es su alternativa de trabajo.	Los socios del emprendimiento se benefician con empleo ocasional 1 o 2 veces al mes como promedio. El 40% afirma que el turismo y la agricultura son sus alternativas laborales
Los miembros de la comunidad no se sienten motivados a agruparse para administrar otros recursos de los ya existentes.	El 25% familias de la comunidad apoyan y participan en turismo y el 82% de la población encuestada está interesada en participar en actividades turísticas.
El Sindicato Agrario vela por asuntos agrícolas y requerimientos básicos de infraestructura en la comunidad.	La esfera de responsabilidad de ASITURSO como Gestores del Turismo es la de conservar y preservar recursos naturales, culturales, el medio ambiente y paisajes.
Los estudiantes del colegio acceden a enseñanza tradicional sin innovación ni relacionamiento a su entorno.	Se accede a programas de apoyo para la educación, posibilitando el acceso a recursos y oportunidades para el colegio de Okola y el Distrito Escolar Sisasani mediante el relacionamiento con Vizocial.
Migración creciente a la ciudad por falta de recursos, alternativas y oportunidades.	El 30% de los participantes tienen hijos en el colegio el otro 70% no los tiene.
45% de la población que no participa tiene hijos en la escuela, y el 55% no los tienen.	El promedio de felicidad de este grupo es del 9,5 sobre 10, refleja un bienestar general.
El promedio de Felicidad de este grupo es del 8,1 sobre 10, refleja el bienestar general	El promedio de felicidad de este grupo es del 9,5 sobre 10, refleja un bienestar general.
Fuente: Elaboración propia	

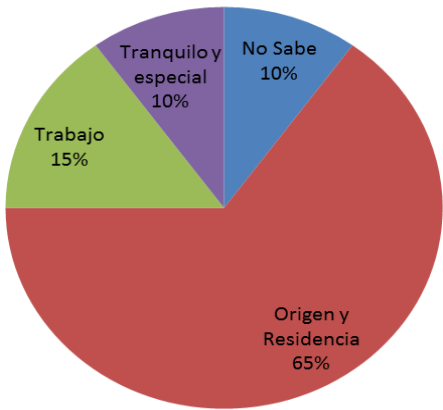
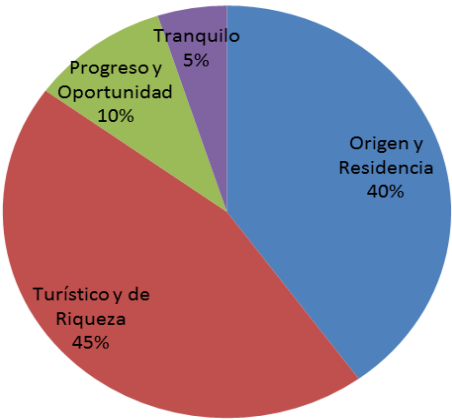
Dimensión Económica.- La Organización Comunitaria, el Producto Turístico, las Alianzas Estratégicas y la Operación Turística; todos componentes de Gestión Turística Comunitaria muestran incidencia en esta dimensión; en Santiago de Okola la incidencia se cumple a un 71%, puesto que los indicadores de la dimensión económica se cumplen pero existe un porcentaje considerable con respecto a las demás dimensiones en los que la gestión aun no ha podido incidir. El siguiente cuadro complementa la interpretación.

Situación sin Gestión Turística	Situación con Gestión Turística
<p>Aun no se considera la generación de empleos alternativos en la comunidad.</p> <p>Se mantienen perspectivas de comercialización de productos en ferias locales, pero no existe visión empresarial conjunta.</p> <p>El 45% afirma tener ingresos extras a parte de las actividades tradicionales Agrícolas, generadas por herrería, construcción, carpintería y el 55% afirma no tener ingresos extras</p> <p>Un 50% de los comunarios afirman que invertirían en mejorar sus viviendas el otro 50% no se siente motivados a realizar algún tipo de inversión y no tiene los recursos.</p> <p>Para el 60% es difícil acceder a créditos el 40% indica no saber nada al respecto.</p>	<p>Se han generado 27 empleos directos temporales aproximadamente.</p> <p>El agroturismo fomenta actividades económicas tradicionales como el cultivo y comercialización productos agrícolas y servicios en la comunidad.</p> <p>Un 85% afirma tener ingresos extras, generados por el turismo, transporte y construcción; el 15% indica no tener ingresos extras a los tradicionales.</p> <p>La Asociación ha invertido aproximadamente Bs. 60.000.- en la mejora de sus viviendas y equipamiento. Se ha logrado el financiamiento de \$us. 42.229.- mediante alianzas, para proyectos de apoyo con ONGs y Fundaciones.</p> <p>El 95% de los encuestados se siente motivado a invertir en la mejora de su vivienda el 5% indica que no tiene los ingresos necesarios para hacerlo.</p> <p>El 5% afirma que es fácil acceder a créditos bancarios, el 60% afirma que no lo intentó y que no sabe, el 35% indica que es difícil realizarlo.</p>
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>	

Dimensión Ambiental.- Las Alianzas Estratégicas, el Producto Turístico, la Organización Comunitaria y la Operación Turística, todos componentes de Gestión Turística Comunitaria tienen incidencia en la Dimensión Ambiental, en la comunidad Santiago de Okola se cumplen a un 71%, si bien buena parte de los indicadores son cumplidos existe un porcentaje considerable de indicadores en los que la gestión turística de ASITURSO aun no ha podido incidir.

Situación sin Gestión Turística	Situación con Gestión Turística
<p>Se mantienen los cultivos y condiciones naturales de la comunidad, el área del Dragón Dormido es deteriorada por no contar con senderos específicos.</p> <p>Los senderos principales presentan basura, se desconoce la importancia de cuidar el medio ambiente.</p> <p>Los turistas que llegan a la comunidad no poseen reglas ambientales que seguir ni áreas específicas que respetar.</p> <p>Un 45% indica que los turistas no saben por donde caminar, un 45% no sabe nada y un 10% afirma que los turistas conocen por donde deben caminar.</p> <p>Un 90% afirma que la basura se quema y un 10% indica que entierra.</p> <p>En la limpieza de senderos solo el 25% afirma que lo han realizado a veces y el 75% indica que nunca lo realiza.</p>	<p>Se conservan las características naturales mediante dos proyectos: “Área Protegida Comunitaria del Dragón Dormido” y “Fortaleciendo la Conservación de la Agro-biodiversidad Andina”</p> <p>La población participante se encuentra sensibilizada sobre el cuidado del medio ambiente, y el uso mínimo de materiales desechables.</p> <p>Se han establecido áreas y usos específicos: cultivos, bosque de Eucalipto, Roquedales, pastizales, riachuelos, terrazas, viviendas. Así como 3 senderos turísticos para respetar las áreas y no dañar los suelos.</p> <p>Se han establecido reglas para la visita a la comunidad dirigida a turistas. Un 75% afirma que los turistas saben por donde caminar o son acompañados por guías, el 30% indica que no saben de los senderos y el 10% desconocen el tema.</p> <p>Un 35% afirma que la basura es separada antes de quemarse o enterrarse, un 50% afirma que quema y un 15% indica que se entierra.</p> <p>Se realiza mantenimiento de senderos, el 55% afirma que realizan limpieza de senderos, el 45% indica que a veces lo ha realizado.</p>
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>	

Dimensión Política.- La Organización Comunitaria es el único componente de Gestión Turística que presenta una relación causal con esta dimensión, en el caso de Okola el grado de incidencia de la GTC se cumple a un 75% en la Dimensión Política.

Situación sin Gestión Turística	Situación con Gestión Turística
<p>El 50% no sabe identificar recursos de su comunidad, el otro 50% afirma que se administran los recursos tradicionales agrícolas y pesqueros.</p> <p>Las relaciones interinstitucionales entre los actores de la comunidad y entes públicos o privados son limitadas un 50% no sabe, un 25% afirma que se relacionan con Sindicatos Agrarios y otro 25% con el Municipio de Carabuco y el colegio Don Bosco.</p> <p>Según lo que refleja la encuesta los comunarios afirman que Santiago de Okola es un lugar:</p>  <p>Se identifica a la comunidad mayormente como un lugar de vivienda y trabajo, no se toma en cuenta sus particulares riquezas.</p>	<p>El 35% no sabe identificar los recursos de su comunidad, el 45% afirma que se administra recursos agrícolas, el 20% relaciona la administración de recursos con el Turismo. ASITURSO administrar los recursos turísticos de la comunidad.</p> <p>Un 50% reconoce una relación con fundaciones y ONGs de apoyo al Turismo, un 30 % reconocen una relaciona con el Municipio de Carabuco y con el grupo de Salesianos del Colegio. El otro 20% no sabe.</p> <p>Se logró captar la atención del Viceministerio de Turismo, el Gobierno Municipal y Departamental en temas relacionados a la Promoción Turística.</p> <p>Así según refleja la opinión de los comunarios, Santiago de Okola es un lugar:</p>  <p>Se ha motivado a la reivindicación, empoderamiento y apropiación del territorio, la identidad y recursos naturales y culturales.</p>
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>	

Los anteriores escenarios muestran de forma gráfica y verídica, dos situaciones claramente diferenciadas, una marcada por lo cotidiano, la poca apertura oportunidades y la otra marcada por el progreso. Como se ha demostrado anteriormente con base en la lista de cotejo de indicadores, la Gestión Turística Comunitaria incide en el Desarrollo Turístico Sostenible de la Comunidad Santiago de Okola en un 58%; sin embargo cada dimensión presenta un distinto grado de impacto.

Grado de impacto GTC con respecto a las Dimensiones de DTS		
Dimensiones	Grado de impacto	Criterio
Cultural	94%	Muy Alto-superior
Social	77%	Alto
Política	75%	Alto
Económica	71%	Alto
Ambiental	71%	Alto

Fuente: Elaboración Propia con base en la lista de cotejo de DTS

Teniendo en cuenta los grados porcentuales descritos anteriormente, se puede aseverar que la Gestión Turística Comunitaria manifiesta mayor impacto y cumplimiento en la Dimensión Cultural del Desarrollo Turístico Sostenible. La Gestión Turística Comunitaria ha favorecido en gran manera la integración cultural, ha fortalecido las relaciones interculturales y ha otorgado un gran fomento a las actividades tradicionales de la comunidad. Las dimensiones Social y Política presentan un Alto grado de incidencia, se ha favorecido a la calidad de vida, la participación, generación de oportunidades, el relacionamiento institucional y existe un mayor compromiso para gestionar recursos. En las dimensiones Ambiental y Económica la Gestión Turística Comunitaria ha tenido una incidencia alta, sin embargo menor respecto de las anteriores, ya que los indicadores ligados a estos ámbitos no se han cumplido satisfactoriamente. Asimismo en el ámbito económico, la naturaleza privada-asociativa de ASITURSO determina que los participantes del emprendimiento perciban mayormente el beneficio que el resto de la población quienes reciben un beneficio indirecto.

CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

El problema de investigación fue planteado en tanto que los miembros de la Asociación de Turismo y la población de Santiago de Okola presentaban una percepción imprecisa y dispersa sobre la Gestión del Emprendimiento Turístico ya que nunca antes se sintetizaron datos sobre el mismo; lo que impide la socialización de aspectos reales del Emprendimiento Turístico con el resto de la comunidad y los beneficios como parte del Desarrollo Turístico Sostenible, generando un conflicto. En respuesta a esta problemática se ha realizado un trabajo de estructuración tanto de la Gestión Turística Comunitaria y del Desarrollo Turístico Sostenible de la Comunidad Santiago de Okola, asimismo se ha logrado explicar cómo la aplicación de la Gestión Turística Comunitaria llega a incidir en el Desarrollo Turístico Sostenible que de forma directa e indirecta beneficia a la comunidad.

Conforme al objetivo general y la hipótesis planteados en la presente investigación se conoce en un *parámetro general* que los componentes de Gestión Turística Comunitaria tienen incidencia “**Alta**” de **75%** sobre las dimensiones de Desarrollo Turístico Sostenible. En el caso específico de **Santiago de Okola** ésta incidencia alcanza un **58%** “**Mediano**” puesto que no todos los indicadores de Gestión Turística se cumplen de forma adecuada y el Desarrollo Turístico Sostenible aun no logra ser satisfactorio. Los componentes de Gestión Turística Comunitaria que mayor grado de incidencia han mostrado sobre el Desarrollo Turístico Sostenible, son: 1) La Organización Comunitaria 25%; por su capacidad participativa, de relacionamiento, decisión y carácter regulador de la actividad turística. 2) La Concepción del Producto Turístico 16%, puesto que logra rescatar, valorar y mostrar las características naturales y socio-culturales propias de la comunidad. 3) 14% las Alianzas Estratégicas que la Asociación ha logrado establecer con entes públicos y privados captando proyectos que han beneficiado sustancialmente el Desarrollo Turístico Sostenible en la comunidad. 4) Operación Turística

mínimamente con 3%, el componente de Comercialización y gestión del público consumidor no presenta relación de incidencia.

A continuación se detallan las conclusiones correspondientes a los objetivos específicos, que responden también a la hipótesis planteada.

- La Estructuración de la Gestión Turística Comunitaria y el Desarrollo Turístico Sostenible de la comunidad Santiago de Okola brinda un panorama claro y una memoria para reforzar el conocimiento y se considera un documento de apoyo importante para ASITURSO. Por lo tanto se ha cumplido con el primer objetivo específico de estructuración de variables.
- La evaluación de resultados de la Gestión Turística Comunitaria, refleja que los **objetivos de gestión de ASITURSO** se han cumplido en un **80%** refleja el criterio de evaluación **“Bueno-Adecuado”**. Los objetivos relacionados a Conservación de Actividades Tradicionales Agrícolas y Conservación de Atractivos Naturales y Culturales se han cumplido. Los objetivos que presentan falencias tienen que ver con el fortalecimiento de la Unión Interna y la Equidad en la asociación.
- La evaluación de resultados basada en la comparación con el **Modelo de Gestión Turística Comunitaria** y su aplicación alcanzó una calificación del **64%** se considera una Gestión Turística Comunitaria dentro el criterio de **“Bueno”** ya que cumplió con más de la mitad de la expectativa del modelo de Gestión Turística Comunitaria planteado; por lo tanto se ha efectivizado el segundo objetivo específico. Asimismo desde el año 2009 se han detectado alcances importantes en los resultados de la gestión, actualmente se considera que su evolución avanza lentamente.
- La evaluación de impacto refleja que la Gestión Turística Comunitaria de ASITURSO, dentro el Desarrollo Turístico Sostenible ha propiciando un crecimiento y beneficio que ha llegado al conjunto de la comunidad, con mayor impacto en la esfera CULTURAL de forma **“Muy Alta – Superior”**, ya que se ha visto mayor cumplimiento de indicadores en esta dimensión; por lo tanto se ha

propiciado la integración cultural, las relaciones interculturales y el fomento a las actividades tradicionales. Las demás dimensiones como la Social, Política, Ambiental y Económica presentan un nivel de cumplimiento “**Alto**”.

Por todo ello se considera que el trabajo de Gestión Turística Comunitaria realizado desde el año 2007 fue y es trascendental para la comunidad Santiago de Okola puesto que significa la reivindicación sobre la defensa y control de los recursos naturales y culturales; fortalecimiento del sentido de pertenencia de la agrobiodiversidad e identidad andina; el fomento a las actividades tradicionales agrícolas y gastronómicas. Asimismo ha permitido fortalecer lazos entre pobladores mediante una agrupación representativa en el ámbito turístico, con alternativas de trabajo y apoyo para el bienestar de toda la comunidad.

7.2 Recomendaciones

Se debe remitir y exponer el contenido de la presente Investigación al Directorio y miembros de la Asociación de Turismo Integral Santiago de Okola, puesto que es de pleno interés de sus asociados. La información debe ser socializada mediante la elaboración y entrega de Cartillas Resumen sobre los resultados de la Gestión Turística Comunitaria e incidencia en el Desarrollo Turístico Sostenible al conjunto de los miembros de ASITURSO. También se debe realizar otra cartilla sobre las Situaciones con y sin Gestión Turística expuestas en los escenarios del Desarrollo Turístico Sostenible a fin de ser socializada con la población no participante que colaboró en la presente investigación.

Se recomienda a la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO) tomar en cuenta y superar los objetivos que aun no se cumplen satisfactoriamente, así también se debe superar las limitaciones de la Gestión Turística Comunitaria establecidas en el presente estudio; mediante un plan a corto y largo plazo para mejorar la Gestión Turística Comunitaria. Se hace hincapié en las siguientes ideas:

- Tomar medidas necesarias para cumplir con los objetivos 3 y 4 de ASITURSO.

- Integrar a jóvenes de la comunidad al Emprendimiento Turístico que puedan innovar con ideas, acciones y manejo de herramientas.
- Renovar el Directorio y controlar las funciones para el crecimiento y adecuado funcionamiento del emprendimiento turístico.
- Mejorar las condiciones en las viviendas, principalmente de las que aun no cuentan con inodoros o duchas.
- Realizar un seguimiento y establecer nuevas alianzas, con operadores que visitaron la comunidad en el Fam Tour 2015 y con transporte fluvial para establecer una frecuencia hacia la comunidad e incrementar las posibilidades de visita.

Para optimizar el Desarrollo Turístico Sostenible de la Comunidad se recomienda a la Asociación de Turismo:

- Mayor familiarización con la legislación ambiental y las prácticas ambientales correctas, buscar mecanismos para tratar de mejor forma el tema de la basura, conjuntamente a autoridades indígenas.
- Incrementar el porcentaje de compra de productos y servicios provenientes de la comunidad.
- En el ámbito socio-político, mejorar el relacionamiento existente entre el Emprendimiento Turístico y el Sindicato Agrario de la comunidad.
- En el futuro es necesario determinar un porcentaje de aportación de los ingresos turísticos, proveniente de la Asociación para la mejora de algún aspecto general de la comunidad y disminuir conflictos.

Finalmente dichas recomendaciones serán transmitidas al pleno de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola.

XIII. BIBLIOGRAFÍA

NEL-LO, Andreu Marta (2008) *“La intensidad de la gestión. La clave para un desarrollo turístico sostenible en áreas protegidas. Diagnóstico de las áreas protegidas de américa central”* Boletín de la A.G.E. N° 47 - Universitat Rovira Virgili - Italia. Pág. 335.
<http://boletin.age-geografia.es/articulos/47/15-NEL-L0.pdf>

APODACA, Pedro M. (1999) *“Evaluación De Los Resultados Y Del Impacto”* Unidad de Evaluación - Universidad del País Vasco. Revista de Investigación Educativa, España. Págs. 363, 364, 370.

ASITURSO (2010) *“Estatuto orgánico de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola “DRAGON DORMIDO”*. Comunidad Santiago de Okola, Municipio de Puerto Mayor de Carabuco, Departamento de La Paz.

BELLO, Rosario (2009) *“Evaluación del Impacto”*. Diapositivas del Curso Taller. Santiago de Chile. Disponible en <http://www.eclac.org/ilpes/>

CALLA Maldonado Sergio A. (2013) *“Diagnostico Arqueológico Del Dragón Dormido Y Santiago De Okola”*. Informe presentado a Sendas Altas La Paz On Foot. La Paz, Bolivia.

CASTELLÓN, Emma (2004), *“Metodología de la Investigación Documental”*, Bolivia. P. 13; 16.

CAT, Cámara Argentina de Turismo (2005) *“Guía para una Gestión de Excelencia empresas de Viajes y turismo”* Fundación Premio Nacional a la Calidad. Argentina. P. 31.

CODESPA, Fundación (2011) *“Modelo de gestión del turismo rural comunitario de CODESPA, una experiencia regional andina”*, Perú y Bolivia. Pag. Varias.

COX, Ricardo (2009) *“Turismo indígena y comunitario en Bolivia”* Un instrumento para el desarrollo socio-económico e intercultural. Plural Editores. Bolivia. Págs. 29, 245, 249.

DEBRECZENI, Etelka (2003) *Estudio Compartido sobre “Turismo y Cultura”* Charla presentada en la ciudad de Sucre en el Congreso sobre Turismo Cultural del Colegio de Arquitectos de Bolivia. Portal Iberoamericano de Gestión Cultural para su publicación en línea www.gestioncultural.org

DRUMM, Andy y MOORE Alan (2002) *“Desarrollo del Ecoturismo”* Volumen I Introducción a la planificación del ecoturismo. The Nature Conservancy. USA. Pag. 45, 46.

FLORES Sarah, LOAYZA Ángela y VARGAS Marcia (2010) *“Reflexiones sobre el desarrollo de proyectos de turismo comunitario”* Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Humanidades Carrera de Turismo Instituto de Investigación, Consultoría y Servicios Turísticos. La Paz, Bolivia. P. 12, 13.

FLORES, Gonzáles Consuelo (2008) “Desarrollo Local y Turismo”. Instituto de Investigación Servicios y Consultoría Turística. Carrera de Turismo - U.M.S.A. La Paz, Bolivia.

FLORES, Consuelo, José PÉREZ, Tania DÍAZ, Luis AMUSQUIVAR (2007), “*Desarrollo Sostenible y Turismo Comunitario*”, Revista No. 16 Universidad Mayor de San Andrés, Carrera de Turismo, Instituto de Investigación y Consultoría Turística, Bolivia, P. 32; 39.

GADLP Gobierno Autónomo Departamental de La Paz (2013) Secretaria Departamental de Planificación del Desarrollo “*Pacto Por La Paz*” *Dialogo Departamental* Documento base de Trabajo. Documento en Digital. La Paz, Bolivia.

GÓMEZ, Marcelo (2006) “*Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*”. Disponible en <http://www.monserrat.proed.unc.edu.ar/pluginfile.php/4505/modf>.

GADLP, Gobierno Autónomo Departamental de La Paz (2012) “*Plan de Desarrollo del Departamento autónomo de la Paz al 2020*” La Paz, Bolivia.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia (2008) “*Métodos Cualitativos para estudiar a los Usuarios de la información*”, Universidad Nacional Autónoma de México, Editorial Cuadernos de Investigación, bajo la licencia de http://creativecommons.org/licenses/by-ncsa/3.0/deed.es_MX, México, P. 22

HERNÁNDEZ, Edgar (1998) “*Planificación Turística*” un enfoque metodológico, Editorial Trillas, México, P. 18-26.

HERRERO, Palomo Julian (2001), “*Administración, Gestión y Comercialización en la pequeña empresa*”, Editorial Montytexto S.L., México, P. 160.

IFAD, International Fund for agricultural Development (2010). Proyecto: *Fortalecimiento de las oportunidades de ingreso y la seguridad alimentaria de los pobres rurales, a través del uso y mercadeo de especies olvidadas y subutilizadas* (NUS-IFAD II). Bioersity Internacional. Fundación PROINPA. La Paz – Bolivia

IVARS, Baidal Josep A. (2001) “*La Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico sostenible: Propuesta para la creación de un Sistema de Indicadores*”. Instituto Universitario de Geografía Universidad de Alicante España. P. 10.

LOAYZA, Céspedes Ángela (2010) “*Conceptualización del Turismo Comunitario e indicadores Turísticos de Evaluación*” Artículo de la Revista 24 “*Aproximaciones conceptuales y Metodológicas en Turismo*”, Instituto de Investigaciones Consultorías y Servicios Turísticos. UMSA. La Paz Bolivia. Pags. 44-49

MANENTE, Mara (2008) “*Gestión de destinos y antecedentes económicos: definición y*

supervisión de destinos turísticos locales” Ciset-Universidad Venecia, Italia.
ciset@unive.it

MALDONADO, Carlos (2006) *“Turismo y Comunidades Indígenas: Impactos pautas para autoevaluación y códigos de Conducta”* Documento de Trabajo No. 79. Serie Red de Turismo Comunitario para América Latina. Mexico. P. 20

MERINERO, Rodríguez Rafael (2010) *“Desarrollo local y Análisis de Redes Sociales: el valor de las relaciones como factor del desarrollo socioeconómico”* Universidad Pablo de Olavide de Sevilla-Centro de Sociología y Políticas Locales, REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales Vol.18, #11, disponible en <http://revista-redes.rediris.es>

ORTIZ, Guadalupe (2013) *“Evaluación participativa de los impactos sociales del turismo residencial y meta - análisis de resultados: un caso de estudio en Pipa”*. Brasil
<http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/33410/1/2013>

OYARZÚN, Edgardo y SZMULEWICZ Pablo (2001) *“Fortalecimientos de los Destinos Turísticos. Fundamentos Académicos”* - Investigadores Instituto de Turismo, Universidad Austral de Chile. Gestión Turística. N° 4 Vol. 1

PADULOSI, Stefano TARANTO Stephen (2009) *“Saboreando los resultados de un esfuerzo en conjunto”*. LEISA revista de agroecología. Publicado: junio 2012. Perú.
<http://www.lattice.org/fat/es/visn1206es.html>

PDMC, Plan de Desarrollo Municipal, (2005), Municipio de Puerto Mayor de Carabuco, Departamento de La Paz. Bolivia. Documento Digital.

PDMC, Plan de Desarrollo municipal, (2013), Municipio de Puerto Mayor de Carabuco, Departamento de La Paz. Bolivia. Documento Digital.

PULIDO, Juan (2008) *“Las partes interesadas en la gestión turística de los parques naturales andaluces. Identificación de interrelaciones e intereses”* REVISTA DE ESTUDIOS REGIONALES N° 88, I.S.S.N.: 0213-7585 (2010), PP. 147- 175 Universidad de Jaén. España.

RECHBERGER, Josef y VARELA, Franklin (2013) *“Fortalecimiento Del Dragón Dormido (Santiago De Okola) Flora Y Fauna”*. Documento investigativo. La Paz – Bolivia.

RUIZ, Esteban y SOLIS Doris (2008) *“Turismo Comunitario en Ecuador”* Desarrollo y sostenibilidad Social, Formato PDF, Ecuador, P. 5-9-14-65-267.

SANIN, Héctor (1999) *“Control de Gestión y Evaluación de Resultados en la Gerencia Pública”*. Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile.

SARAVIA, Sandro (2012) *“Turismo de Base Comunitaria y las normativas en Bolivia”* RED TUSOCO, Red Boliviana de Turismo Solidario Comunitario Cartilla No. 3. Virmegraf S.R.L. Cochabamba – Bolivia.

THE CULTURAL CONCERNANCY, (2014) *“Fortaleciendo la Conservación de la Agrobiodiversidad Andina Mediante el Mejoramiento de Capacidades e intercambios entre ancianos y jóvenes en Santiago de Okola”*. Documento del proyecto. Comunidad Santiago de Okola, Municipio de Puerto Mayor de Carabuco, Departamento de La Paz.

VARISCO, Cristina (2008) *“Desarrollo Turístico y Desarrollo Local. La competitividad de los destinos turísticos de Sol y Playa”*. Maestría en Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Argentina. P. 87.

VMT, Viceministerio de Turismo (2005), *“Manual de Gestión Turística a Nivel Local”*, Ximena Álvarez Viceministra de Turismo, Bolivia P. Varias.

VMT, Viceministerio de Turismo (2011), *“Memoria Institucional 2011”*, Marko Machicao Viceministro de Turismo, Bolivia, P. 9 – 39

VMT, Viceministerio de Turismo (2012), Ley No. 292 *“Ley General de Turismo “Bolivia te espera”* Decreto presidencial No. 1358. La Paz, Bolivia.

VMT, Viceministerio de Turismo y UMSA Universidad Mayor de San Andrés (2011) *“Observatorios Turísticos El Lago Titicaca, lago sagrado de Bolivia Misticismo e Historia de Pueblos”*; Documento en digital, IICSTUR Carrera de Turismo, 2011, Bolivia.

IX. ANEXOS

ANEXO 1

GESTIÓN TURÍSTICA GOBIERNO MUNICIPAL PUERTO MAYOR DE CARABUCO		
Lineamiento	Si/No Parcial	Descripción
Seguimiento y Control	Parcial	<p>Las Autoridades originarias, Juntas de Vecinos y organizaciones productivas, pueden ejercer un seguimiento a los proyectos. El Comité de vigilancia cumple funciones de Control Social de los recursos de Participación Popular; se halla constituido por representantes de todos los cantones y distritos del municipio.</p> <p>La Dirección Técnica tiene la responsabilidad de la Administración y seguimiento de control de proyectos en estudio y ejecuciones, hasta su total conclusión, debiendo efectuar la calificación de planillas de avance de obras. En temas estrictamente turísticos no se ha registrado un control o seguimiento a los proyectos planteados en los Planes de Desarrollo.</p>
Coordinación	Si	<p>Las comunidades de todo el Municipio se reúnen en un promedio de una vez por mes, en reuniones ordinarias y extraordinarias y en las cesiones del Consejo Municipal. Donde se tratan diversos temas de decisión e información con respecto al tema de producción agropecuaria y temas sociales.</p> <p>Como parte de la coordinación en el tema agrícola, las comunidades han participado de ferias agropecuarias casi de forma anual, para la muestra de sus productos, intercambios de experiencias, transformación de productos, etc.</p>
Participación Popular	Si	<p>Existe participación por parte de todas las Comunidades del Municipio, cada comunidad posee un Secretario General que participa de las Cesiones del consejo Municipal tratando temas de orden general. Se hacen asambleas al interior de las comunidades para deliberar los asuntos de importancia, plantear proyectos. En turismo sólo la comunidad Santiago de Okola participa de actividades turísticas mediante la Asociación Integral de Turismo.</p>
Apoyo Empresarial	Parcial	<p>Se prevé el apoyo empresarial al sector Turísticos, en los PDMs consultados, en el Plan Municipal de 2005 se prioriza la Estrategia de promover el Turismo y se lo observa dentro el sector industria y turismo, contemplando el programa fomento a la producción y microempresa con proyectos tales como: Apoyo Técnico, equipamiento hotelero para el municipio y Ecoturismo - Camino Turístico - Santiago Okola. No se tienen registros de la actividad.</p> <p>En el PDM 2013, en torno al Eje de Desarrollo y Fomento del Turismo se establece la política de Impulso de la actividad turística, con estrategias y proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar estudios para el aprovechamiento de la actividad turística. - Promocionar el turismo comunitario. - Implementar un plan de aprovechamiento turístico. - Fomentar la crianza de piscicultura para el turismo. - Promocionar los circuitos turísticos. - Construcción de infraestructuras para el turismo. - Proyecto turístico comunidad Chaguaya

		<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo al Turismo Seccional - Capacitación en turismo a mujeres Bartolina Sisa Seccional. <p>En palabras del Responsable de Producción Agropecuaria se apoya mayormente actividades agrícolas y se propició la 1° Expo-Feria Saberes de Cultivos Andinos y Transformados 2013.</p>
Sistema de Información Turístico	SI	Asimismo se estableció la Estrategias de promoción del turismo mediante medios de comunicación bajo la responsabilidad de la Oficialía Mayor Técnica y Unidad de Medio Ambiente según el PDM de Carabuco 2005. Y para el 2012 se promocionó al municipio y la comunidad de Okola en la campaña Unidos por el Turismo. El Municipio contaría con una base de datos fotográfica e inventarios de atractivos turísticos.
Capacitación y formación	SI	Gira mayormente en torno al tema agrícola; como el seguro agrario, agronomía, cultivos de semillas, desparasitación, entre otros. Según datos del responsable del área Productiva, no se habrían hecho capacitaciones en temas turísticos. Se tiene previsto la capacitación en turismo a mujeres Bartolina Sisa Seccional PDM (20013 -2017).
Control de la Calidad	NO	No se realiza ningún tipo de control de la calidad específicamente, en turismo. Las ferias de productos que se realizan sirven para evidenciar la calidad de la producción agrícola entre comunidades.
Financiamiento	SI	Es posible gracias a la planificación mediante los POAs, según datos recabados existen alrededor de dos o tres proyectos por comunidad, generalmente de infraestructura y sistema de riegos. No se tienen datos de montos exactos del PDM de 2005, Según el Plan de Desarrollo Municipal del puerto mayor de Carabuco 2013, se tiene prevista una inversión de Bs. 190.000,00 en tema turístico con los siguientes proyectos: Apoyo al Turismo Seccional (Bs. 100.000,00) Proyecto turístico comunidad Chaguaya Chaguaya (Bs. 40.000,00) Capacitación en turismo a mujeres Bartolina Sisa Seccional (Bs. 50.000,00).
Responsable Turismo		De algunos proyectos (PDMC 2005) relacionados con turismo figuran como Responsables la Oficialía Mayor Técnica y Unidad de Medio Ambiente. Dirección de Desarrollo Humano. Según entrevistas realizadas en el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Mayor de Carabuco, se conoce que entre los años 2010 al 2015 no existió responsable permanente de turismo. Por lo cual no existen mayores referencias del trabajo que habría realizado esta división del municipio en temas netamente turísticos. Actualmente se cuenta con un nuevo Gobernador Municipal y la mayoría de los funcionarios han cambiado por lo que ha sido casi imposible acceder a información sobre seguimiento de proyectos realizados.
Fuente: Elaboración propia con datos recabados de fuentes primarias y PDM Carabuco 2013-2017 y con base en los lineamientos de Gestión Local establecidos por el VMT.		

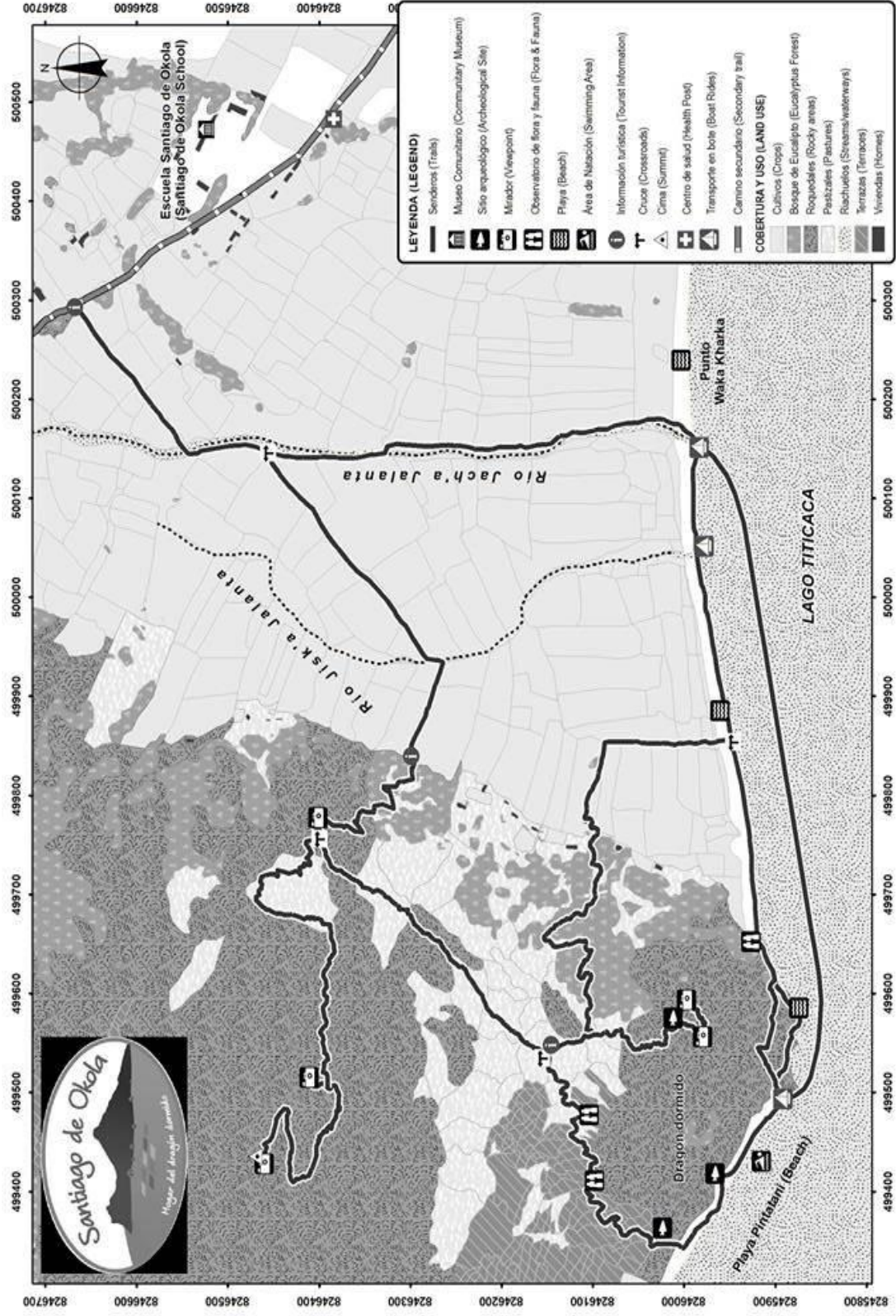
ANEXO 2



<p style="text-align: center;">GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PUERTO MAYOR CARABUCO</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE PUERTO MAYOR CARABUCO PDM 2013 -2017</p> <p style="font-size: small;">Nota: Las características de este mapa solo pueden ser utilizados como referencia, no definen límites político administrativos Elaborado en base a cartografía del IGM</p>	<p style="text-align: center;">MAPA : LÍMITES</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Límite Seccional</td> <td style="text-align: center;">- - - - -</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Comunidades</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Cantón</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">Capital de Sección</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> </table>	Límite Seccional	- - - - -	Comunidades	○	Cantón	●	Capital de Sección	●
Límite Seccional	- - - - -								
Comunidades	○								
Cantón	●								
Capital de Sección	●								



BIENVENIDO AL DRAGÓN DORMIDO - WELCOME TO THE SLEEPING DRAGON



ANEXO 3

LISTA DE COTEJO PARA LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA DE ASITURSO

COMPONENTES	VARIABLES	INDICADORES DE MEDICIÓN		GRADO DE CUMPLIMIENTO	
		Indicador	Descripción Del Indicador ¿Cómo? o ¿Cuáles?	Si/No/ A veces o Parcial	VALOR
OBJ. 1 Conservación de las Actividades Agrícolas Tradicionales como atractivos turísticos	- Mantención de Actividades Agrícolas Tradicionales	No. de actividades agrícolas que aun se mantienen.	Si se mantienen y practican 6 Actividades agrícolas tradicionales: 1. Cultivo de granos andinos como tarwi, quinua, amaranto, cebada, maíz 2. Cultivo de plantas insertadas como haba, mostaza, avena. 3. Cultivo de tubérculos como el isaño, oca y variedades de papa. 4. Uso de <i>sayañas</i> , <i>aynuqas</i> , <i>q'uta irama</i> , para el cultivo. 5. Práctica del proceso de deshidratación para obtención del chuño, tunta, qaya. 6. Uso del Calendario andino agrícola	SI	2
	- Actividades pro conservación Agrícola	Cantidad de talleres – concursos o ferias relacionadas a conservación	- 4 Talleres e intercambio de experiencias sobre uso de suelos, conservación de hábitats naturales, agro-biodiversidad y Agroturismo. - 4 concursos-ferias de Agro-biodiversidad y usos de los cultivos andinos.	SI	2
	- Proyectos pro conservación en los que la asociación participó	No. de proyectos y sus resultados	La Asociación participó de 5 proyectos, cada uno de ellos poseía componentes en pro de la conservación agrícola de la Comunidad. 1. “Fortalecimiento de las oportunidades de ingresos y la seguridad alimentaria, a través del uso mercadeo de especies olvidadas y subutilizadas”. Resultado: Proyecto de Agroturismo. 2. “Apoyo al Agroturismo Responsable Comunitario en Santiago de Okola”. Resultados: establecimiento de un Museo Comunitario que agrupa el conocimiento agrícola. 3. “Área Protegida Comunitaria del Dragón Dormido” Resultados: Senderos	SI	2

			<p>Turísticos, determinación de áreas específicas para la conservación, inventarios de flora y fauna.</p> <p>4. "Sistema de Riego y Distribución de agua" Resultado: Compra de materiales para el sistema de riego, aun no se ha implementado.</p> <p>5. "Fortaleciendo a la conservación de la Agro biodiversidad andina mediante el mejoramiento de capacidades e intercambio entre ancianos y jóvenes en Santiago de Okola" Resultados: mejoramiento de menús, museo, establecimiento de un circuito sendero de agro-biodiversidad, orientación en el manejo y nutrición de la tierra</p>		
	- Espacios de interpretación de los atractivos agroturísticos	Cantidad de espacios de interpretación	<ul style="list-style-type: none"> - 1 Museo Comunitario - 12 Huertos familiares - zonas de cultivo - 1 sendero de plantas medicinales - 1 sendero de agro biodiversidad - 1 Colegio en Santiago de Okola para ferias temporales agrícolas <p>16 espacios para interpretar los atractivos Agroturísticos</p>	SI	2
				SUBTOTAL	8/8
OBJ.2 Conservación de atractivos naturales	Actividades que rescatan los atractivos naturales	- Cantidad de áreas designadas para usos específicos	- Delimitación de 7 áreas y usos específicos en la comunidad; cultivos, bosque de eucalipto, roquedales, pastizales, riachuelos, terrazas, viviendas.	SI	2
		- No. de Senderos y áreas Turísticas	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de 3 senderos y señalización en el área del Dragón Dormido; Thunupa, Lurisani, Pintatani. - Delimitación de áreas específicas para paseos en bote y fogatas. 	SI	2
		- No. de investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> - 2 Investigaciones sobre la variedad de flora y fauna de la comunidad. Torrensi, Laura (2012) "Plantas Útiles de Santiago de Okola". Universidad de Padua, Italia. Rechberguer, Josef y Varela Franklin (2013) "Flora Y Fauna de Santiago de Okola". 	SI	2

	Actividades turísticas que promueven y conservan	Cantidad de actividades turísticas ofertadas	6 actividades ofertadas para promover y conservar atractivos naturales 1. Caminatas guiadas por los senderos del Dragón Dormido y playas. 2. Paseos por el sendero de Plantas Medicinales 3. Paseos Sendero de la Agro-biodiversidad 4. Taller de Agricultura 5. Paseos en Bote, para apreciar la riqueza ecológica del Lago Titicaca 6. Visita al Museo Comunitario: con paneles interpretativos de la ecología del Lago Titicaca y la riqueza del Dragón Dormido.	SI	2
Conservación de atractivos culturales	Rescate de los atractivos culturales	No. de Actividades que rescatan atractivos culturales	1. Creación de un museo interpretativo de costumbres, tradiciones, vestimenta aymara. 2. Intercambio de experiencias con otros emprendimientos turísticos sobre comida andina. 3. Fomento al intercambio de conocimientos entre jóvenes-mayores. 4. 1 Investigación en torno de la riqueza arqueológica y cultural de la comunidad.	SI	2
	Conservación de atractivos culturales mediante el turismo	No. de actividades turísticas para la conservación de atractivos culturales	7 actividades turísticas ofertadas que conservan atractivos culturales 1. Caminatas por la comunidad y apreciación del estilo de vida. 2. Visita al Dragón Dormido y apreciación de riqueza arqueológica 3. Taller de textiles andinos 4. Taller de cocina 5. Degustación Gastronomía; Apathis y almuerzos tradicionales 6. Apreciación de música y danza en torno a fogatas 7. Visita al Museo Comunitario con un enfoque de sus actividades culturales.	SI	2
SUBTOTAL 12/12					
OBJ. 3 Fortalecimiento de la unidad interna de la asociación	- Apoyo técnico captado	No. de proyectos y Capacitaciones	- Ejecución de 6 proyectos que apoyan el agroturismo. - 29 sesiones de capacitación con participación de los miembros de la asociación, en diversos temas	SI	2
	- Cumplimiento de papeles asignados	Se cumplen o no se cumplen	Se han designado cargos, atribuciones y funciones dentro el directorio NO son cumplidos en su totalidad por todos los responsables.	A veces	1
	- Promoción de la unión	No. De	5 actividades que promueven la unión interna	A veces	1

	interna	actividades de interacción y unión interna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones periódicas para tratar distintos temas y coordinar servicios. 2. Trabajo en equipo para realizar Ferias y servicios al turista. 3. Firma de compromisos para participar en actividades y formar comisiones. 4. Acuerdo para vestir un uniforme de la asociación. 5. Realización de Apthapis en torno a los que se comparte. 			
					SUBTOTAL 4/6	
OBJ. 4 Fomento a la Equidad	Equidad de género entre los miembros y directorio	Cantidad de mujeres y varones	<p>15 varones (jefes de familia) 5 mujeres (Jefes de familia) Miembros del directorio: 4 varones 1 Mujer</p>	No	0	
	Equidad en el porcentaje de miembros jóvenes o mayores	Promedio de edad de los asociados	<p>El promedio de edad en la asociación es de 54 años. Existe poca cantidad de asociados jóvenes sólo 4 en su mayoría son adultos y mayores. Se han realizado actividades en el colegio como las 4 ferias para fomentar el interés entre los jóvenes y 3 sesiones de talleres para el museo.</p>	Parcial	1	
	Participación equitativa en los servicios turísticos ofertados	No. de tareas de varones – mujeres y rotación	<ul style="list-style-type: none"> - Los varones participan como coordinadores, guías, transportistas, responsables de actividades como paseos en bote y fogatas. - Las mujeres se mantienen activas dentro las actividades gastronómicas y textiles, los varones participan a veces de los textiles. <p>No hay una participación rotativa que refleje equidad.</p>	Parcial	1	
					SUBTOTAL 2/6	
					TOTAL 24/32	

ANEXO 4

LISTA DE COTEJO PARA LA VARIABLE GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA

DIMENSIÓN DE OFERTA TURÍSTICA						
COMPONENTE 1	SUBCOMPONENTE	TEMAS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	
				¿Cómo? o ¿Cuáles?	Si/No A veces - Parcial	VALOR
Organización Comunitaria	Organización Interna Asociativa	Formalización legal	- No. de Documentos Institucionales de la asociación.	La Asociación posee 4 documentos de formalización legal de organización interna, documentos: personería jurídica, estatuto orgánico, reglamentos Internos, NIT.	SI	2
			- Grado de conocimiento de los Reglamentos Internos.	Si tenemos reglamentos internos, esta todo en los reglamentos. Sin embargo la minoría conoce o lee los reglamentos.	Parcial	1
			- Grado de participación de socios.	Mayo a Noviembre 2010 se llevaron acabo talleres de conformación legal de una asociación y organización, en torno a 3 temas especificos, se indica que las reuniones tuvieron un 100% de participación. A las reuniones de la asociación a las que se ha podido asistir ha evidenciado la participación de un 80% aproximado de sus socios.	SI	2
		Coordinación interna	- Frecuencia de reuniones	Según entrevistas las reuniones son según requerimiento, existen reuniones o asambleas extraordinarias y 1 anualmente obligatoria. Según sus estatutos orgánicos se debería realizar una Asamblea General cada tres meses	SI	2
			- Reuniones registradas en Actas.	Se han registrado un total de 4 reuniones en documentos y un total de 14 reuniones documentadas en el cuaderno de actas de la Asociación desde el año 2009. Se han registrado reuniones para realizar rendiciones de cuentas de los proyectos.	A veces	1
		Establecimiento del Directorio	- No. Miembros designados dentro el Directorio.	5 son los miembros oficiales del directorio La organización se encuentra conformada y representada por un directorio determinado participativamente, teniendo definidos	SI	2

				los cargos responsabilidades y duración de los mismos.		
			- Calificación al trabajo de los miembros del Directorio	Se ha evidenciado que los que participan de forma activa son el Presidente y Vicepresidente con el cumplimiento de sus atribuciones, los otros integrantes cumplen sus funciones específicas de forma parcial o a veces, es decir que no siempre las cumplen. La calificación general es de un 8 sobre 10	Parcial	1
			- Incremento del porcentaje de participación en el emprendimiento.	El proyecto inició con 4 o 5 familias actualmente cuenta con 20 socios activos y pasivos (12 activos y 8 pasivos). Del 2009 al 2015 hubo un porcentaje de incremento del 200 %, con base en la participación activa de 12 socios actualmente.	SI	2
		Rendición de cuentas	- Monto y procedencia del Fondo Común de la asociación.	Actualmente se tiene un fondo común de 700 \$us en su cuenta bancaria, monto que se obtuvo mediante un saldo de un proyecto con la Organización Tierras Nativas (2015) Todavía no se ha destinado un fondo común para la asociación que proceda de un porcentaje de los servicios ofrecidos.	Parcial	1
			- Promedio del financiamiento captado	ASITURSO ha captado el apoyo de diferentes instituciones para proyectos en la comunidad relacionados al Agroturismo, los cuales llegan a sumar \$us. 42.229.- Dependiendo de cada Proyecto se conoce que los socios tenían en cuenta los montos que se habrían de invertir en diferentes actividades.	SI	2
		Promoción de la unión interna	- Actividades que promueven unión interna	Las reuniones en torno de Aphtapis y masticado de la hoja de coca akullicu. Actividades conjuntas como Ferias donde se trabaja en equipo. Los socios se han hecho hacer chalecos y mantillas con el logo y nombre de la comunidad como una iniciativa propia. Se sienten identificados con la Asociación y es un logro conjunto. También cuando se hacen reuniones y cursos, intentamos que participen todos. Asistencia a capacitaciones, mediante compromiso establecido en sus reglamentos y estatutos.	SI	2
	Organización del Emprendimiento Turístico	Repartición y claridad de las funciones turísticas de los miembros (especialización)	- Miembros del Directorio	Cada miembro del directorio posee funciones descritas en el manual; de forma específica para cada miembro del directorio la mayoría lo cumple. Sin embargo el Strio. de turismo, por lo que se ha podido percibir no cumple sus funciones.	A veces	1
- No. de Guías			8 Guías (Socios pasivos) (no esta en el manual de funciones)	No	0	
- No. de Transportistas			2 Transportistas (son parte de los socios activos) (no esta en el manual de funciones)			

			- No. Familias que brindan hospedaje y alimentación.	12 Familias (Socios activos) Taller de cocina (no esta en el manual de funciones)		
			- Encargados otros servicios.	1 familia (Taller de Textiles) (no esta en el manual de funciones)		
			- No. Instrumentos.	El Manual de Funciones, no todos lo leen o ponen en práctica en su integridad. En general no especifica funciones específicas para guías, transportistas o encargados de otras actividades.	Parcial	1
		Transparencia en las cuentas por servicios	- Frecuencia de reuniones para rendición de cuentas reparto de ingresos (Servicios específicos)	Las reuniones son según requerimiento para los servicios, cada 15 días, cada mes, reuniones extraordinarias y anualmente obligatorias. Cada 15 días obligatorio, es para el servicio y mejoramiento. Las cuentas se encuentran claras y al día. Este tipo de rendición de cuentas a veces figura en el cuaderno de ventas de la asociación, sin embargo no se registra de forma continua.	SI	2
			- Balances anuales	Por parte de la Asociación no se han realizado por falta de continuidad y claridad en los diferentes registros.	No	0
			- Promedio de la inversión individual.	Se ha obtenido como un promedio de inversión estimada la suma de Bs. 3000 por cada socio, que obedece a refacciones de los ambientes o compra de equipamiento (se realizó un sondeo y se estableció un promedio). En cada servicio la inversión promedio por familia seria de Bs. 100 el cual podría variar y no es fijo puesto que la mayoría de los productos son obtenidos de las propias chacras. Por su parte los socios tienen en cuenta el monto que han invertido a lo largo de 5 años, sin embargo muchos de ellos afirman que al realizar una inversión para mejorar sus viviendas no lo hicieron pensando en temas turísticos, sino para sus familias.	SI	2
		Capacitación para miembros del emprendimiento turístico.	- Actividades que han contribuido a desarrollar capacidades.	Hemos tenido un Intercambio de experiencias mas relacionado al turismo y al producto andino que nos ha ayudado a mejorar, entre intercambios de experiencias y ferias productivas.	SI	2
			- Número de temas y capacitaciones específicas registradas.	Se habrían realizado varios talleres para capacitar a los socios en temas tales como: 6 temas que giran en torno de: Atención al Cliente, Cocina, Higiene, Guianza, Artesanía, Medio ambiente y manejo de la basura. Se registraron 15 registros para capacitaciones.	SI	2
					Total	28/38

COMPONENTE2	SUBCOMPONENTE	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	
			¿Cómo? o ¿Cuáles?	Si/No/ A veces Parcial	Valor
Producto turístico	Atractivos Turísticos	- Cantidad de Atractivos identificados	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Comunidad en sí misma 2. Micro-centro de Agro-biodiversidad 3. Agricultura Andina; Sendero de Plantas medicinales y Agro biodiversidad 4. El Dragón Dormido; Riqueza Arqueológica 5. Museo Comunitario 6. Paisajes; Playas y la Puerta Misteriosa 	Si	2
	Servicios e infraestructura disponibles	- No. y precio de Servicios ofertados.	Existe un Tarifario de ASITURSO (2015) el cual posee el detalle de los servicios. Ofertan 11 servicios específicos, uno de ellos es opcional. Los precios pueden variar según el servicio de entre Bs. 16 a 150	Si	2
		- Cantidad y tipo de Infraestructura disponible.	- Servicios básicos en la Comunidad Agua, Luz, Telefonía, accesos. - 12 Familias ofertan sus viviendas para hospedar de entre 2 a 4 turistas. - 25 número de camas - 12 Baños con Letrina - 12 Casas con comedor familiar - 3 Baños con Ducha Caliente - 1 Museo Comunitario - 4 botes para paseos - 2 transportes de comunarios - 2 espacios de camping y fogatas - 1 muelle	Si	2
		- Cantidad de senderos y señalización	- Se ha evidenciado la presencia de Senderos con señalización, así el 2010 se habría adquirido 5 letreros. - En la actualidad se evidencian 2 letreros camineros. - 1 letrero de señalización de atractivo - 1 mapa turístico de ubicación.	Si	2
Identificación y revalorización de la riqueza cultural y natural	- Actividades que rescatan y promueven la riqueza cultura	- Los comunarios tienen en cuenta la existencia de culturas milenarias importantes en la región. - Se ha fomentado el intercambio jóvenes-mayores. - Se han registrado alrededor de 9 actividades específicas relacionadas al museo que rescatan la riqueza cultural de la comunidad - Se han realizado investigaciones en torno de la riqueza arqueológica y cultural de la comunidad.	Si	2	

			<p>Las actividades culturales que se ofertan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caminatas, por la comunidad donde se observa la forma de vida en comunidad. - Ascenso del Dragón Dormido (Riqueza arqueológica) - Taller de tejidos andinos - Convivencia con las familias - Visita al Museo Comunitario: se aprecia una reunión de conocimientos y artefactos de la vida pasada y presente en Santiago de Okola, un enfoque de sus actividades culturales. - Apthapis y almuerzos tradicionales. 		
		- Actividades que rescatan y promueven la riqueza natural y agrícola	<p>Se han registrado actividades involucradas al agro-ecoturismo y la conservación de la biodiversidad, que promueven la revalorización de la riqueza natural:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2do. Concurso de Agro-biodiversidad y usos de los cultivos andinos. - Taller "Agro biodiversidad, Agro-Turismo y Comida Andina". - Visita de Agricultores de Toro Toro a la Comunidad Santiago de Okola. - 3ra. Feria Agro biodiversidad y educación. - Talleres sobre el uso de la Agro-biodiversidad y la creación de menús. - Feria Productiva en Santiago de Okola! - Diseño de un tour sobre Agro-biodiversidad y entrenamiento. <p>Las actividades relacionadas a la riqueza natural que se ofertan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visitas al Museo Comunitario: con paneles interpretativos de la ecología del Lago Titicaca. - Sendero de Plantas Medicinales - Sendero de la Agro-biodiversidad, mediante la creación de un terreno/huerta para la demostración de Agro-biodiversidad. - Paseos en Bote, para apreciar la riqueza ecológica del Lago Titicaca - Degustación Gastronomía en base a la riqueza del producto andino. 	Si	2
	Incorporación de la idea de confort requerida por el turista.	- No. y tipo de ambientes exclusivos para turistas	<p>Son tres familias que ofrecen ambientes exclusivos para turistas, es decir que no son ocupados por familiares o visitas y son destinados únicamente para el hospedaje de turistas.</p> <p>3 viviendas de 12 tienen baños con inodoro y duchas con agua caliente.</p> <p>Los ambientes son limpios y acogedores.</p>	Parcial	1
		- Cantidad y tipo de Equipamiento adquirido	- El equipamiento adquirido por la mayoría de las familias participantes son colchones con un promedio de 1 colchón de esponja o lana, 1 par	Si	2

			<p>de almohadas, 2 juegos de sábanas y 3 toallas, como promedio adquirido por familia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - También se han adquirido utensilios de cocina como ollas, cucharones, cubiertos, por familia. - La asociación posee una vajilla completa exclusiva para el uso de turistas, conformada por 24 platos de porcelana, 24 pares de cubiertos, dos manteles ahuyos, cuatro jarras, dos docenas de vasos de vidrio. 		
	Mantenimiento y mejora de la infraestructura	- Frecuencia de mantenimiento de viviendas de forma individual.	<ul style="list-style-type: none"> - El mantenimiento de 1 ambiente se lo realiza 1 vez al año mínimo con alguna refacción o el pintado de las habitaciones. - Después de un servicio siempre se limpia y se mantiene la habitación. - Si se ha mejorado poco a poco, y se trata de mantener. 	Si	2
		- Cantidad de actividades para el mantenimiento de bienes colectivos.	Entre nosotros mismos nos delegamos hemos hecho mantenimiento en las sendas, recojo de basura. Se han detectado 7 actividades registradas específicas de mantenimiento de los bienes colectivos, señalización, senderos de la comunidad entre los años 2010 y 2013, incluida la construcción de un Muelle. Vale decir como 2 actividades relevantes por año.	Si	2
				Total	19/20
COMPONENTE3	SUBCOMPONENTE	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	
			¿Cómo? o ¿Cuáles?	Si/No/ A veces Parcial	Valor
Operación Turística	Coordinación de los servicios turísticos.	- No. de personas que se encargan de la coordinación.	Generalmente es 1, el Presidente, cuando se requiere ayuda son 2 Presidente y Vicepresidente. El strio. De turismo pocas veces cumple con sus funciones. Se coordina aproximadamente 7 actividades específicas para recibir a los visitantes.	Parcial	1
	Sistema de Reservas	- Autonomía en el manejo del sistema	La comunidad realiza reservas de forma directa, sin embargo aun no es autónoma en el manejo de herramientas informáticas para realizar reservas.	Parcial	1
		- Pasos establecidos para realizar reservas y cancelaciones.	El proceso de realizar reservas y cancelaciones posee una secuencia de pasos establecidos.	Si	2
	Delegación rotativa de	- Tipo y Registro del	Nos falta organizarnos y preparación de todos los socios, cuando las	No	0

	los servicios turísticos.	sistema de rotación en la conducción del proceso.	hermanas y todos entiendan como se maneja, y eso no hay todavía. Es el presidente o vicepresidente, quienes organizan la conducción del proceso de presentación del servicio generalmente. Por lo que la conducción de los servicios no es rotativa. - No existen registros.		
		- Tipo y Registro del sistema de turnos para brindar servicios turísticos	- En algunos casos es mediante un Sorteo en algunas actividades como las fogatas o paseos en botes. - En el tema de guiaje es por turnos y según la disponibilidad de los Guías. - El registro con el que se cuenta es el cuaderno en donde se realizan los pagos a los socios por servicios ofrecidos. - Según entrevistas el sistema de turnos en hospedajes no funcionaria por turnos y unos tendrían más privilegio que otros.	A veces	1
Manejo de la calidad en cada servicio	Servicio de hospedaje	Existen 9 ambientes que ofrecen servicio de hospedaje y poseen baños con letrinas y ambientes comunes; son variantes entre sí en cuanto a capacidad y mantenimiento. Existen 3 ambientes que son uniformes al poseer además de habitaciones, ambientes comunes, inodoros y duchas con agua caliente. Los ambientes son limpios sin embargo se requiere de mayor higiene en los baños. <i>El servicio ha mejorado, pero la mayoría no tiene ducha o baños.</i>	Parcial	1	
	Servicio de transportes	Existen 2 transportes en la comunidad ambos poseen características similares capacidad de 14 pasajeros, en buenas condiciones.	Si	2	
	Servicios Gastronómicos	Existen 4 tipos de servicios gastronómicos - Desayuno - Almuerzo en Familia - Almuerzo Apthapi - Cena Según testimonios recogidos de turistas y operadora la mayor parte de los servicios gastronómicos varían por familia, ya que no siempre pueden igualar los insumos utilizados en el almuerzo o desayunos.	Parcial	1	
	Servicios de Guiaje	- 8 guías de la Comunidad. - Los guías conocen datos importantes sobre la comunidad, su riqueza cultural y agro-biodiversa. - Se requiere mayor familiarización con los senderos establecidos hacia el Dragón Dormido, ubicación de sitios arqueológicos y mapas establecidos. - Los guías hablan en aymara y castellano, aun no han recibido capacitación en otros idiomas.	Parcial	1	

			- En la Visita guiada al Museo Comunitario se requiere de mayor estudio para interpretar los paneles e historia de los objetos.		
		- Cantidad y calidad en actividades turísticas ofertadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe 1 Taller de Tejidos o textiles, donde el visitante puede apreciar y participar de la confección. No se venden arte textil realizado en la comunidad. No se tiene un orden preciso de lo que se va a mostrar. 2. Existen otro tipo de talleres que se están gestando como el Taller de cocina y Agricultura, pero aun no son ofertados de forma oficial. 3. Fogatas, es una actividad en torno a la cual hay música, baile e historias. 4. Paseos en Bote, se dispone de 4 botes y responsables para su ejecución dura aproximadamente 20 minutos. 	Parcial	1
		- Cantidad de mecanismos de control de calidad ejercidos por la asociación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cartas de Retroalimentación por parte de la Operadora de Turismo, en las reuniones se hace conocer. 2. De socio a socio; vamos controlando y dando consejos. Se ha mejorado la calidad de la presentación de la comida, limpieza en el hospedaje. 3. Lectura del cuaderno de opiniones <p>Sin embargo se ha constatado que el Secretario de Administración turística no realiza el control de calidad de forma continua.</p>	Parcial	1
				Total	12/22
				SUB TOTAL DIMENSIÓN OFERTA TURÍSTICA	
					59/80

D I M E N S I Ó N D E M A N D A T U R I S T I C A

COMPONENTE 1	SUBCOMPONENTE	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	
			¿Cómo? o ¿Cuáles?	Si/No/ A veces Parcial	Valor
Público Consumidor	Afluencia Turística	- Cantidad y Tipo de Registros.	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un registro oficial de la llegada de turistas, donde se registre todas las llegadas y procedencia. - Existe el libro de Opiniones y registros de visitantes del Museo, sin embargo se ha constatado que no siempre son utilizados. 	A veces	1
		- Normas establecidas para la seguridad del turista y para la visita de senderos.	<ul style="list-style-type: none"> - Según el manual de funciones se debe cuidar la integridad del turista, y velar por su seguridad, no permitiendo el ingreso de extraños o familiares a los ambientes del hospedaje durante la estadía del turista. - Se han establecido normas para la visita de turistas 	Si	2

		- Calculo del Volumen de Visitas por año	- No se habría realizado un cálculo exacto del volumen de visitas por año. - Según datos recabados de diversas fuentes (5 fuentes) se ha determinado según registros 1138 turistas habrían visitado la comunidad entre los años 2008 -2015.	No	0
		- Identificación de la Procedencia de la Demanda Turística.	Se tiene en cuenta de manera muy empírica la procedencia de la demanda por parte de los socios. Pero nunca se habría realizado un cálculo al respecto.	Parcial	1
		- Identificación del Promedio de Gasto	No se ha establecido un promedio de gasto específico por día, por parte de ASITURSO. Según datos de la Operadora de Turismo el promedio de gasto personal es de \$us. 34.00 diarios.	No	0
		- Identificación del Promedio de Estadía	Se conoce que el promedio de estadía es de 2 días y 1 noche.	Si	2
	Manejo de perfiles diferenciados y nivel de satisfacción del turista	- No. perfiles diferenciados de clientes.	No existen perfiles claramente diferenciados para clientes. Se entiende los diferentes requerimientos por turistas pero aun no se manejan perfiles diferenciados formalmente. Se ofrece un servicio estándar para todos.	No	0
		- Cantidad y tipo de requerimientos de la demanda	Según testimonio de los comunarios existen 3 requerimientos específicos que se comprende su importancia: Calidad de los colchones, Comida para vegetarianos, Duchas con agua caliente. Si se tiene una idea sobre los requerimientos que los turistas presentan, pero no se habría hecho un cálculo al respecto, que refleje de forma clara la opinión del turista.	Parcial	1
		- Calculo del Nivel de satisfacción del turista	La asociación no ha realizado un cálculo al respecto	No	0
	Herramientas de control de la calidad para el visitante	- Cantidad y tipo de herramientas de evaluación y retroalimentación.	Existen tres tipos de herramientas: 1. Cuaderno de Opiniones ASITURSO 2. Cuaderno de registro y opiniones Museo Comunitario. 3. Formulario para turistas (no es muy utilizado) 4. Cartas de retroalimentación de las operadoras	Si	2
				SUB TOTAL	9/20

COMPONENTE 2	SUBCOMPONENTE	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	
			¿Cómo? o ¿Cuáles?	Si/No/ A veces Parcial	Valor
Comercialización Turística	Sistemas de rotación y comisiones.	- Monto de comisión establecido para encargados de comercialización	No existen comisiones para encargados de comercialización. <i>Nosotros cobramos por servicio ofrecido.</i> <i>No sabemos en cuanto venden sus paquetes.</i>	No	0
		- Frecuencia o sistema de rotación para encargados de comercialización	No hay sistema de rotación. El encargado de comercializar el producto generalmente es el Presidente o Vicepresidente.	No	0
	Políticas de venta	- Cantidad de políticas de venta establecidas legalmente.	5 Normas establecidas Entre las atribuciones del Directorio y funciones del strio. De turismo. No siempre se cumplen.	A veces	1
	Acuerdos con operadoras o redes de turismo comunitario	- Cantidad de Acuerdos con Operadoras	- Sendas Altas / La Paz on Foot - Viventura - Otras 20 agencias potenciales (Fam Tour)	Si	2
		- Cantidad de Acuerdos con redes de Turismo Comunitario	- Se ha realizado un acercamiento a la Red de Turismo Comunitario Aphantapi (Promoción) sin embargo no tienen un acuerdo establecido.	No	0
	Promoción Turística	- Cantidad de memorias, catálogos y/o manual de ofertas.	- <i>Existen tres documentos de investigación tipo diagnostico sobre la riqueza de la comunidad.</i> - No presenta catálogos físicos. - Si presenta un tarifario de servicios	Parcial	1
		- No. de Sitios Web disponibles	- Sitio web www.santiagodeokola.com - https://www.facebook.com/SantiagoDeOkola/	Si	2
		- No. de Videos promocionales.	- 1 DVD como parte de un proyecto el 2010 - Se han realizado 2 videos sobre la comunidad por el programa de jóvenes Pica los cuales se han difundido en televisión nacional e internet. Así como otros videos cortos de la comunidad.	Si	2
		- No. de Afiches, folletos, postales, etc.	Tienen un solo tipo de afiche que han ido reimprimiendo y distribuyendo Poseen un modelo de volante con fotografías de la comunidad y un modelo de postal.	Si	2

		- Otras actividades promocionales.	- 1 Fam Tour, con la participación de 20 agencias. - 2 Ferias productivas y 2 Concursos de Agro-biodiversidad, usos de los cultivos andinos (2008 – 2009 – 2010 - 2014)	Si	2	
				total	12/20	
COMPONENTE 3	SUBCOMPONENTE	TEMAS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	
				¿Cómo? o ¿Cuáles?	Si/No/ A veces Parcial	Valor
Alianzas Estratégicas	Sector Privado	Relaciones establecidas con prestadores de servicios turísticos.	- Cantidad de espacios de venta en empresas privadas.	1. Sendas Altas La Paz on Foot 2. Viventura	Si	2
			- Cantidad de relaciones establecidas con prestadores de servicios complementarios. (gastronomía, guía y actividades culturales, transporte)	Ninguno establecido formalmente A veces se solicita guías que traduzcan. Se tiene pensado hacer una alianza con el sindicato de lancheros de la Isla del Sol. Sin embargo aun no se lo tiene y es muy costoso llegar desde la isla del Sol.	No	0
		Relaciones establecidas con ONGs	- No. de organizaciones de apoyo relacionadas al emprendimiento	7: PROINPA; Bioversity International; ONG Unidad y Cooperación para el Desarrollo de los Pueblos (UCODEP); VisoZial; SHARE; Fundación Príncipe Bernardo (Prince Bernhard)de los Países Bajos ; The Cultural Conservancy	Si	2
			- No. de proyectos captados	6 proyectos registrados, en área social, turística, cultural, agrícola	Si	2
	Sector Público	Inversión Pública en turismo	- Cantidad y Dirección de la inversión pública local destinada al turismo	Según el PDM del Municipio de Puerto Mayor de Carabuco se planeó una inversión de Bs. 190.000,00 en tema turístico pero la comunidad de Santiago de Okola no se vio involucrada.	No	0

			<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de las carreteras para el acceso de turistas y señalización de caminos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Eso está relacionado al sindicato de la comunidad no con nosotros. - No se lo ha solicitado desde la asociación al sector público puesto que se entiende fuera de la competencia de la asociación. - Se ha evidenciado la presencia de 1 letrero carretero de Santiago de Okola. - Se ha evidenciado que no existe mantenimiento de la carretera la Paz Carabuco especialmente en el área de influencia del Lago Titicaca. - El camino de ingreso a Santiago de Okola es de tierra. 	Parcial	1
		Apoyo a la promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo para la participación en ferias territoriales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Por parte del municipio se realizó una feria productiva en Carabuco pero Santiago de Okola no habría participado. <i>Con el nuevo alcalde podemos hacer algo, pero todavía no lo hemos hecho.</i> 	No	0
			<ul style="list-style-type: none"> - No. de veces que se incluyó a la comunidad en el material turístico del territorio u otros. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1 vez. Se evidenció la presencia de un afiche auspiciado por el VMT, Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Mayor de Carabuco de la campaña Unidos por el Turismo. (2012) - Se ha realizado un video promocional por parte del VMT. (2015) 	A veces	1
			<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de espacios promocionales o de venta en puntos de información turística local. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se encontró. 	No	0
					Total	8/18
					SUB TOTAL DEMANDA TURÍSTICA	29/58
					SUB TOTAL OFERTA TURÍSTICA	59/80
					CALIFICACIÓN TOTAL GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA	88/138

ANEXO 5

LISTA DE COTEJO PARA EL DESARROLLO TURISTICO SOSTENIBLE

DIMENSIÓN CULTURAL							
COMPONENTES	INDICADOR	DESCRIPCIÓN ¿Cómo? O ¿Cuales?	Existencia Si o No Parcial	Valor	Relación Causal con "A"	Compon ente	
Fomento a las actividades tradicionales	+	Actividades que rescatan las características culturales de la comunidad	Actividades propias del Agroturismo Talleres de textiles, agricultura y cocina Visita a los senderos de plantas medicinales y agro-biodiversidad Creación de menús en base a la tradición culinaria del lugar Ferias de agro-biodiversidad y gastronómicas	Si	1	Si	P
	+	Respeto a los servicios gastronómicos en relación a la tradición culinaria	Si se respetan las tradiciones culinarias en los servicios gastronómicos ofrecidos a los turistas.	Si	1	Si	P
	+	Aumento o disminución de actividades culturales tradicionales.	Se han mantenido	Parcial		No	-
	+	% de personas que siguen sus costumbres, hablan su idioma originario, visten típicamente.	Un 95% de habitantes mantienen sus costumbres idioma y vestimenta. El otro 5% obedece a niñas o adolescentes que ya no visten pollera.	Si		No	-
Integración cultural	+	Creación de centros de interpretación cultural.	1 Museo Comunitario	Si	1	Si	P
	+	Relación de los conocimientos y saberes de la comunidad en el desarrollo del turismo en la misma.	Se han asociado los conocimientos agrícolas, uso de plantas medicinales y pesquería.	Si	1	Si	P
Relaciones interculturales	+	Actividades de interculturalidad entre visitantes y comunidades locales	Práctica del Agroturismo, Taller de agricultura, visita a los senderos, taller de textiles y cocina, estadía con las familias, almuerzos familiares, Apthapis, apreciación de danzas y música en torno a fogatas.	Si	1	Si	P
	+	Códigos de conducta de la vida en comunidad en relación a los	Se da algunas recomendaciones como no tomar fotografías a los comunarios, saludar, no rayar	Parcial	0,5	Si	O

		visitantes	paredes; sin embargo no es percibida o dada a conocer de forma clara. Por su parte se conoce que los comunarios deben mantener la seguridad de los turistas.				
	+	Capacidad de carga en sitios arqueológicos	20 personas hacia el Dragón Dormido	Si	1	Si	O
	-	Grado de mercantilización de las manifestaciones culturales.	No presenta mercantilización de las manifestaciones tradicionales.	No	(+1)	Si	P
	-	Habitantes que han cambiado su ocupación tradicional a causa del turismo.	No se ha registrado	No		No	-
	-	Comportamiento negativo de turistas o tour operadores en la comunidad.	No se ha registrado	No		No	-
	-	Denuncias sobre saqueos del patrimonio cultural tangible.	Se sabe de saqueos a chullpares antes de la implementación del turismo y posteriores daños a paredes del Dragón	Si		No	-
				SUB TOTAL		7,5/8	

DIMENSIÓN SOCIAL							
COMPONENTE		INDICADOR	DESCRIPCIÓN ¿Cómo? O ¿Cuales?	Existencia Si/No Parcial	Valor	Relación Causal con "A"	Componente
Calidad de vida	+	Acceso a servicios de: alcantarillado, agua potable, energías antes y después de la implantación del turismo.	Se ha participado de un programa de riego que aun no se ha implementado por falta de contraparte del municipio y que estaría proyectando beneficiar al 20% de la Comunidad. El panorama no ha cambiado mucho, se registraron trabajos regulares	Parcial	0,5	Si	O
	+	Aumento de Infraestructura en la comunidad	Ha existido un incremento en las construcciones pero según entrevistas se conoce que no fueron motivadas exclusivamente por el turismo. Por parte de dos familias se sabe de construcciones exclusivas para el	Parcial	0,5	Si	O

		<p>turismo, sin embargo muchas veces también son habitadas por familiares que vienen de visita.</p> <p>Se ha construido un muelle para el beneficio de toda la comunidad.</p>					
	+	<p>Acceso a recursos, educación y oportunidades</p>	<p>Se ha accedido a programas de apoyo para la educación por parte de Visozial, se ha posibilitado el acceso a recursos para la escuela en la compra de material de escritorio y el establecimiento del museo. La comunidad posee más oportunidades mediante el relacionamiento con diferentes ONGs y fundaciones que en el pasado.</p>	Si	1	Si	A
	+	<p>Ocupación de empleo permanente y ocasional que han generado las actividades turísticas.</p>	<p>Aproximado de 17 visitantes por mes, lo cual indica que consiste en un empleo ocasional para socios del emprendimiento. Se ofrecen servicios turísticos aproximadamente 1 a 3 veces por mes. Se ha contratado mano de obra de la comunidad y voluntarios para trabajos de mantenimiento, recuperación y limpieza.</p>	Parcial	0,5	Si	O
	+	<p>Necesidades que son satisfechas por ingresos de turismo.</p>	<p>Según los socios con los ingresos por turismo satisfacen necesidades básicas como alimentación, traslado, pago de servicios, compra de semillas, entre otros.</p>	Si	1	Si	O
	+	<p>Capacitación en relación a turismo.</p>	<p>Se ha realizado capacitaciones en diversos temas de conformación de una asociación de turismo, servicios turísticos, atención al cliente, manejo del museo comunitario, guianza, etc. entre otros de entre dos días a un mes. Que han estado dirigidos a comunarios y asociados, con mayor participación de estos últimos.</p>	Si	1	Si	A
Relacionamiento entre actores	+	<p>Relación de la organización social originaria de la comunidad con la del emprendimiento.</p>	<p>No ha existido un relacionamiento cercano entre ambas organizaciones el Sindicato Agrario afirma no tener relacionamiento con ASITURSO.</p>	No	0	Si	A
	+	<p>Esferas de responsabilidad entre empresa turística y comunidad</p>	<p>Se han determinado que la responsabilidad de ASITURSO son las de conservación y preservación de: recursos naturales, culturales, el medio ambiente y</p>	Si	1	Si	O

			paisajes en caso de desarrollo urbano, por el turismo.				
	-	Numero de residentes que han abandonado la comunidad desde la implementación del turismo	No se conocen datos sobre abandono de la comunidad, se tiene tres datos donde se muestra que el número de familias registradas ha ido en aumento.	No		No	-
Marco participativo	+	Grado de participación de la comunidad	Actualmente participa el 25% de la comunidad en actividades de Agroturismo y Turismo Comunitario.	Si	1	Si	O
	+	Categorías de las personas o familias que más se han beneficiado de las nuevas actividades	Las familias que participan han demostrado interés, poseen espacios en sus casas para hospedar a turistas y pueden realizar pequeñas inversiones.	Si	1	Si	O
	+	Forma de participación de la comunidad en la gestión.	La comunidad participa en la gestión del turismo mediante la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola	Si	1	Si	O
				SUB TOTAL		8,5/11	

DIMENSIÓN ECONÓMICA							
COMPONENTE		INDICADOR	DESCRIPCIÓN ¿Cómo? O ¿Cuales?	Existencia Si/No Parcial	Valor	Relación Causal con "A"	Componente
Generación de empleos	+	Creación de empleos directos e indirectos	27 empleos directos (comunarios) 2(otros lancheros) 30 empleos indirectos aproximadamente (2009 - 2015)	Si	1	Si	O
	+	Empleos permanentes y temporales por el turismo.	Los empleos generados por el turismo son temporales	Parcial	0,5	Si	O
	+	Nuevas actividades económicas que han sido creadas en la comunidad	Las nuevas actividades económicas se relacionan mayormente con el hospedaje y venta de alimentos	Si	1	Si	P
	+	Rotación de empleo sistema de turnos establecido	Se ha establecido un sistema de turnos sin embargo no se cumpliría de forma completa. Y solo se realiza entre los que participan de la asociación.	Parcial	0,5	Si	OP
	+	Jornada de trabajo de los empleados	El valor de la jornada promedio de los empleados del emprendimiento turístico es de entre Bs. 50 a 100.-	Si	1	Si	P
Fortalecimiento de Trabajo productivo	+	Fomento de actividades económicas tradicionales	Gracias al agroturismo se ha fomentado actividades tradicionales como el cultivo de granos andinos, uso de plantas medicinales, técnica de preparación de	Si	1	Si	P

		alimentos, usos demostrativos para el turismo.					
	+	Compra de productos y servicios locales para el funcionamiento del emprendimiento comunitario	Según se conoce 44% Okola 32% Ferias locales - 23% La Paz	Parcial	0,5	SI	OP
	+	Inversión estimada en el emprendimiento turístico comunitario.	Por parte de los socios aproximadamente 3000 por socio suman Bs. 60000 mas lo captado mediante proyectos de apoyo que suman \$us. 42.229.-	SI	1	SI	A
	+	Cantidad de emprendimientos turísticos	En la comunidad existe 1 asociación de turismo con 12 viviendas que pueden hospedar de entre 2 a 4 turistas.	Si	1	Si	O
	+	Potenciación del espíritu emprendedor en las familias y /o la comunidad	Las familias comprenden que el turismo es una alternativa económica en la comunidad por lo que el emprendimiento ha crecido en número de familias de 5 a 20 en la actualidad.	SI	1	SI	A
	+	Existencia de un plan de negocios	Se ha registrado pero no se lo utilizado o se desconoce. La Gestión se Planifica a corto plazo. Los proyectos sí se han planificado	Parcial	0,5	Si	O
	+	Facilidad para acceder a créditos financieros	La mayoría indica que es difícil o que no lo ha intentado.	No	0	Si	O
Distribución de ingresos	+	Distribución de ingresos entre socios	Se distribuye mediante el servicio otorgado.	Si	1	Si	O
	+	Porcentaje de aportación de los ingresos turísticos para la comunidad	No se ha registrado	No	0	Si	O
	-	Inflación local por causa del turismo	No se ha registrado	No		No	-
				SUB TOTAL	10/14		

DIMENSIÓN AMBIENTAL

COMPONENTE	INDICADOR	DESCRIPCIÓN ¿Cómo? O ¿Cuales?	Existencia Si o No Parcial	Valor	Relación Causal con "A"	Componente
Conservación del Patrimonio Natural	+ Proyectos que evalúan el impacto del turismo sobre el medio ambiente	No se han registrado	No	0	Si	A
	+ Proyectos que apoyan a la conservación	Si existen 2 proyectos de conservación, asimismo se realizan pequeños proyectos de manera eventual para apoyo a la conservación de senderos y limpieza.	Si	1	Si	A
	+ Regularización del comercio de artesanías en relación de casa de animales recojo de flora.	No existe venta masiva de artesanías por lo tanto aun no se ha regularizado este tema.	No	0	Si	O
	+ Ordenamiento turístico territorial, especificación de áreas.	Se han determinado áreas y su respectivo uso: cultivos, bosque de Eucalipto, Roquedales, pastizales, riachuelos, terrazas, viviendas. Sin embargo no ha existido un estudio específico de ordenamiento turístico.	Parcial	0,5	Si	A
Prácticas ambientales	+ Adopción de legislación ambiental	Los proyectos realizados se basaron en la legislación nacional vigente. Los comunarios no saben mucho al respecto	Parcial	0,5	Si	A
	+ % de Insumos alimenticios ambientalmente sanos	Todos los alimentos son orgánicos libres de pesticidas u otras sustancias	Si		No	-
	+ % de materiales, técnicas y tecnologías para construir, equipar y operar servicios turísticos ambientalmente sanos y responsables al entorno	Los materiales y técnicas utilizados son ambientalmente sanos aunque son modernos (ladrillos y calaminas), sin embargo guardan armonía con el entorno puesto que es el material mas utilizado actualmente.	Parcial	0,5	Si	P
	+ Medidas para controlar y mitigar los impactos negativos del turismo en relación a la fauna, flora, agua, aire, erosión de caminos, contaminación acústica u otros.	Se han delimitado zonas específicas en la comunidad, senderos: de entrada y salida, Thunupa, Lurisani, Pintatani y paseos en bote. se han establecido mapas, y reglas para los turistas y su visita	Si	1	Si	OP
	+ Capacidad de carga y cumplimiento de la misma.	Existe capacidad de carga en la comunidad es de 25 personas si se ha cumplido puesto que obedece a la	Si	1	Si	P

			capacidad hotelera.				
	+	Delimitación de fronteras agrícolas u otras actividades productivas.	Las áreas para el cultivo se encuentran delimitadas en 4 zonas: sayañas, aynucas, quti irama, zona lacustre	Si		No	-
	+	Mecanismos de reutilización, recojo de basura	Se recoge la basura, se quema o entierra se reutiliza mínimamente.	Si	1	Si	0
	-	Destrucción del hábitat natural	No se ha registrado	No		No	-
	-	Trafico de especies	No se ha registrado	No		No	-
	-	Deforestación y perdida de capa vegetal	No se ha registrado	No		No	-
Sensibilización y capacitación ambiental	+	Campañas de sensibilización	Ha existido campañas de sensibilización sin embargo no ha existido una participación masiva de la población de Okola	Si	1	Si	A
	+	Capacitación a población y guías originarios sobre temas ambientales	Se han propiciado capacitaciones para los integrantes de la asociación, para guías y para la población en general. Sin embargo los que habrían participado de forma activa pertenecen a ASITURSO.	Si	1	Si	A
	+	Información a residentes y visitantes sobre aspectos relacionados el manejo de residuos, preservación y conservación de recursos naturales y respeto al mismo	Se han registrado talleres para los residentes y ciertas normas establecidas para los turistas; como la prohibición de dejar cualquier tipo de basura, etc.	Si	1	Si	A
				SUB TOTAL	8,5/12		

DIMENSIÓN POLÍTICA

COMPONENTE	INDICADORES	DESCRIPCIÓN ¿Cómo? O ¿Cuales?	Existencia Si o No Parcial	Valor	Relación Causal con "A"	Compon ente
Gestión de recursos	+ Recursos gestionados en la comunidad	Recursos Naturales, Agrarios, Recursos Culturales, Recursos Turísticos	Si	1	Si	0
	+ Cantidad de Actores Comunitarios	ASITURSO – Junta Escolar – Sindicato de Pesqueros – Sindicato Agrario – Bartolinas Sisas	Si		No	-
	+ Características de la gestión comunitaria	Mediante la Asociación de Turismo Integral se gestionan recursos naturales y culturales para el agroturismo y turismo comunitario, existe una Cogestión del emprendimiento, obedece al Modelo Colectivo Familiar.	Si	1	Si	0
Relaciones interinstitucionales	+ Tipo de relación de la comunidad con entes gubernamentales	Se relaciona con el Municipio de Carabuco y el Gobierno Departamental de La Paz Viceministerio de Turismo y Municipio de Carabuco	Parcial		No	-
	+ Tipo de relación entre el emprendimiento con entes políticos de la comunidad.	Se afirma que el relacionamiento entre la asociación y el Sindicato Agrario es bueno pero ha sido mínimo. La asociación se relaciona generalmente con la junta de padres de familia, para coordinar ciertos proyectos con el Colegio.	Parcial	0,5	Si	0
Medios participativos	+ Manejo de normativa; legislación del turismo a nivel nacional regional, comunal	Se tiene conocimiento sobre la legislación turística a grandes rasgos, los más cercanos son los estatutos orgánicos y reglamentos de la Asociación que contempla el criterio legal del Turismo. Sin embargo no son consultados de forma frecuente	Parcial	0,5	Si	0
	+ Participación de la sociedad en decisiones políticas	Si existe participación como parte de las Asambleas Generales de la comunidad	Si		No	-
	+ Espacios de encuentro entre actores comunitarios	Asambleas Generales 1 vez por mes.	Si		No	-
		SUB TOTAL		3/4		
		TOTAL INDICADORES PARA DESARROLLO TURÍSTICO		37,5/49		

CUADRO RESUMEN ESTABLECIMIENTO DE RELACIÓN CAUSAL A y B

<i>Parámetro General</i>				<i>Caso Santiago de Okola</i>					
A	B			A	B			Nivel de impacto sobre el 100%	
GTC -Componentes con causalidad	DTS - Cantidad de Indicadores planteados			GTC -Componentes con causalidad	DTS - Cantidad de Indicadores cumplidos				
Producto	Cultural	6	12%	Producto	Cultural	6	11,5%	94%	
Organización		2		Organización		1,5			
Organización	Social	8	17%	Organización	Social	6,5	13%	77%	
Alianzas		3		Alianzas		2			
Organización	Económico	7	21,5%	Organización	Económico	4	15,5%	71%	
Alianzas		2		Alianzas		2			
Operación		2		Operación		1			
Producto		3		Producto		3			
Alianzas	Ambiental	7	18,5%	Alianzas	Ambiental	5	13%	71%	
Organización		2		Organización		1			
Producto		2		Producto		1,5			
Operación		1		Operación		1			
Organización	Político	4	6%	Organización	Político	3	4,5%	75%	
Indicadores con causalidad total		49	75%	Indicadores con causalidad cumplidos			37,5	58%	
Indicadores sin causalidad total		16	25%						
TOTAL INDICADORES		65	100%						

Fuente: Elaboración propia con base en el Anexo 5

DTS: Desarrollo Turístico Sostenible - GTC: Gestión Turística Comunitaria

ANEXO 6

GUIA DE ENTREVISTA RESPONSABLES INSTITUCIONES DE APOYO A LA COMUNIDAD SANTIAGO DE OKOLA (2009 – 2014)

IDENTIFICACIÓN

Nombre de la Institución:	
Nombre y Cargo:	
Años de Relacionamiento con la Comunidad:	

ACCIONES Y RESULTADOS

¿Mencione las acciones realizadas en la Comunidad Santiago de Okola entre los años 2009 - 2014?
¿Brinde un aproximado de los costes de esas acciones?
¿Cuáles son los resultados de las acciones realizadas y cual su efectividad?
¿Finalizadas las acciones en Santiago de Okola se les aplica algún tipo de control, monitoreo, evaluación?

LOS DATOS AQUÍ VERTIDOS SERÁN TRATADOS DE FORMA CONFIDENCIAL

GESTIÓN TURÍSTICA Y DESARROLLO TURISTICO

¿Cuál es su opinión con respecto a la Gestión Turística por parte de Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola?
¿Qué aspectos positivos y negativos del Desarrollo Turístico en Santiago de Okola podría identificar?

Gracias...

GUIA DE ENTREVISTA

RESPONSABLES DE PROYECTOS E INSTITUCIONES DE APOYO A LA COMUNIDAD SANTIAGO DE OKOLA (2009 – 2015)

PREGUNTA	ANÁLISIS DE CONTENIDOS	ANÁLISIS DE APLICACIÓN
----------	------------------------	------------------------

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y LA INSTITUCIÓN A LA QUE REPRESENTA

Nombre de la Institución:	Identificar a la persona responsable y la institución o proyecto al que representa.	Son aplicados para identificar las primeras experiencias de la comunidad en turismo.
Nombre y Cargo:		
Años de Relacionamento con la Comunidad:	Se conocerá exactamente los años de intervención y los años de inicios de proyectos.	Se aplica en el establecimiento de la cronología de Santiago de Okola en actividades turísticas

ACCIONES Y RESULTADOS

¿Mencione las acciones realizadas en la Comunidad Santiago de Okola entre los años 2009 - 2014?	Permite conocer las líneas de trabajo, actividades más relevantes de la institución o del proyecto en la comunidad	Se aplicó para establecer la trayectoria de proyectos y actividades por temas específicos.
¿Brinde un aproximado de los costes de esas acciones?	Permite conocer la inversión realizada por las instituciones.	Es utilizado para mostrar el financiamiento e inversión captado por el emprendimiento.
¿Cuáles son los resultados de las acciones realizadas y cual su efectividad?	Da a conocer la percepción de los responsables sobre los resultados de sus propias acciones	Es utilizado para identificar los alcances y/o limitaciones de la Gestión Turística
¿Finalizadas las acciones en Santiago de Okola se les aplica algún tipo de control, monitoreo, evaluación?	Permite conocer si se realizó algún tipo de evaluación, control anteriormente al emprendimiento.	Se aplica en la caracterización de Gestión en cuanto a herramientas de control y/o evaluación utilizadas

LOS DATOS AQUÍ VERTIDOS SERÁN TRATADOS DE FORMA CONFIDENCIAL

GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA Y DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

¿Cuál es su opinión con respecto a la Gestión Turística Comunitaria por parte de Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola?	Se pretende conocer la opinión percepción del responsable sobre el tema específico de Gestión Turística.	Se aplica en el capítulo de evaluación de resultados de la gestión turística: alcances y limitaciones.
¿Qué aspectos positivos y negativos del Desarrollo Turístico en Santiago de Okola podría identificar?	Da luces sobre aspectos fundamentales en cuanto al Desarrollo Turístico en Okola	Se ha utilizado para describir el capítulo de caracterización de la variable de Desarrollo Turístico Sostenible y planteamiento de escenarios.

Gracias...

ANEXO 7

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO**



CUESTIONARIO No. 1 GESTIÓN TURÍSTICA (Asociados)

La presente encuesta responde a fines académicos, corresponde a una investigación de Tesis de Grado, con el objeto de analizar a la Organización Comunitaria ASITURSO.

Datos Generales

Nombre: _____ Edad: _____
 Cargo: _____ Socio Activo o Pasivo
 Lugar de residencia (donde vive habitualmente) _____
 Formación Profesional (estudios) _____ Idiomas: _____

1. ¿Cómo califica el trabajo del Directorio de ASITURSO 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. ¿Considera que la asociación cumple sus objetivos? Si No A medias
3. ¿Cuánto participa en las decisiones que toma la asociación? Mucho Poco Nada
¿Por qué?
4. ¿Cuánto conoce sobre los Estatutos Org., reglamentos y Manual de Funciones? Mucho Poco Nada
5. Del 1 al 10 ¿Cómo califica el relacionamiento ENTRE socios? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
¿Por qué?
6. ¿Cuál cree que es la principal necesidad de ASITURSO?
7. Califique el desempeño de los miembros del Directorio de ASITURSO

CARGO	i	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Presidente											
Vicepresidente											
Secretario de Administración Turística											
Secretario De Actas											
Vocal											

8. ¿Cuánto DINERO cree que ha invertido en ASITURSO? Mucho Poco Nada
9. ¿Cuánto TIEMPO cree que ha invertido en ASITURSO? Mucho Poco Nada
10. Considera que el sistema de turnos para recibir turistas... Se cumple No se cumple A veces

CUESTIONARIO No. 1

GESTIÓN TURÍSTICA (Asociados)

La presente encuesta responde a fines académicos, corresponde a una investigación de Tesis de Grado, con el objeto de analizar a la **Organización Comunitaria ASITURSO**.

PREGUNTA	ANÁLISIS DE CONTENIDO	ANÁLISIS DE APLICACIÓN EN EL DOCUMENTO
DATOS GENERALES		
Nombre - Cargo - Edad - Idiomas	Identificación del perfil del Socio de ASITURSO	Se aplica en la caracterización de la Organización Comunitaria Es utilizada en el análisis del objetivo 4 de la Asociación
Lugar de residencia (donde vive habitualmente)		
Socio Activo o Pasivo		
Formación Profesional (estudios)		
OPINIÓN PERSONAL CON RESPECTO A LA ASOCIACIÓN EN GENERAL Y EL DIRECTORIO		
1. ¿Cómo califica el trabajo del Directorio de ASITURSO? (1 al 10)	Permite conocer la opinión del socio sobre la valoración del directorio en su conjunto.	Se aplica en la caracterización de la Organización Comunitaria – organización interna asociativa.
2. ¿Considera que la asociación cumple sus objetivos? (si, no, a medias)	Permite evidenciar si se tienen en cuenta los objetivos de la asociación y la percepción del socio	Se da a conocer en el capítulo de evaluación de resultados – Objetivos Específicos de Gestión Turística ASITURSO
3. ¿Cuánto participa en las decisiones que toma la asociación? (Mucho, poco, nada)	Deja en evidencia el grado de participación y conocimiento de los documentos legales de la asociación	Se refleja en la caracterización de la Organización Comunitaria.
4. ¿Cuánto conoce sobre los Estatutos Org., reglamentos y Manual de Funciones? (Mucho, poco, nada)		
5. Del 1 al 10 ¿Cómo califica el relacionamiento ENTRE socios?	Permite conocer la percepción de los socios sobre la unión interna de la asociación.	Se aplicó en la caracterización de la organización comunitaria haciendo referencia a la promoción de la unión interna
6. ¿Cuál cree que es la principal necesidad de ASITURSO?	Permite conocer las debilidades o limitantes de la asociación	Se refleja en el capítulo de evaluación de resultados en limitantes.
7. Califique el desempeño de los miembros del Directorio de ASITURSO (del 1 al 10 por cargo)	Refleja la Calificación según la percepción de cada socio a cada miembro del directorio0	Se aplica para caracterizar desempeño del Directorio de la Asociación
INVERSIÓN PERSONAL EN EL EMPRENDIMIENTO		
¿Cuánto DINERO cree que ha invertido en ASITURSO? (Mucho, Poco, Nada)	Permite evidenciar el nivel de inversión en tiempo y dinero que los asociados dedicaron al emprendimiento	Sirvió para caracterizar la inversión en el emprendimiento turístico que forma parte de la organización comunitaria
¿Cuánto TIEMPO cree que ha invertido en ASITURSO? (Mucho, Poco, Nada)		
PREGUNTA SOBRE UN TEMA DE OPERACIÓN TURÍSTICA MUY IMPORTANTE PARA LOS ASOCIADOS		
Consideras que el sistema de turnos para recibir turistas... (Se cumple, No se cumple, A veces)	Se aprovechó para indagar la opinión de los socios por separado, sobre el sistema de turnos en la operación de los servicios.	Ayudó a caracterizar la operación Turística del Emprendimiento Santiago de Okola

CUESTIONARIO No. 2

DESARROLLO TURISTICO (Asociados y no asociados)

La presente encuesta responde a fines académicos, corresponde a una investigación de Tesis de Grado, con el objeto de analizar el Desarrollo Turístico.

Datos Generales

Nombre _____ Edad (años cumplidos) _____

Lugar de residencia (donde vive habitualmente) _____ Sexo: Femenino Masculino

Ocupación _____ Idiomas: _____

1. ¿Le gusta la presencia de turistas? Mucho Poco Nada Porque _____
2. ¿Cómo le parece la Asociación de Turismo? Positiva Negativa No me interesa
¿Por qué? _____
3. ¿Ha accedido a intercambios de información agrícola, histórica, cultural, natural, gastronómica entre sus vecinos? Siempre A veces Nunca
4. ¿Alguna vez ha compartido alguna experiencia con turistas? Si No
5. ¿Tiene hijos que estudien actualmente en el colegio? Si No Cantidad _____
6. ¿Qué alternativas de trabajo hay en su comunidad? _____
7. ¿Se organiza con tus vecinos para realizar limpieza de los senderos en su comunidad? Si No A veces
8. ¿Como es el manejo de la basura? _____
9. ¿Los turistas que llegan a la comunidad saben por donde pueden caminar y por donde no? Si No No se
10. ¿Ha recibido información y/o capacitación de algún tipo? Si No Temas: _____
11. ¿Tiene ingresos extras que no estén generados por el comercio de productos agrícolas, dentro la comunidad? Si No ¿Cuales? _____
12. Considera que acceder a créditos, prestamos de dinero es: fácil difícil no se
13. ¿Invertiría dinero en la mejora de su vivienda o en algún proyecto conjunto en su comunidad? Si No
¿Por qué? _____
14. ¿Qué recursos se administran en su comunidad? _____
15. ¿Con qué entidades públicas o privadas se relaciona mayormente su comunidad?
16. ¿Qué significa para usted Santiago de Okola? _____
17. Del 1 al 10, qué tan feliz se siente 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
18. ¿Le interesan las actividades turísticas? Si No sé No _____

CUESTIONARIO No. 2

DESARROLLO TURISTICO (Asociados y no asociados)

La presente encuesta responde a fines académicos, corresponde a una investigación de Tesis de Grado, con el objeto de analizar el **Desarrollo Turístico Sostenible**.

PREGUNTA	ANALISIS DE CONTENIDO	ANALISIS DE APLICACIÓN EN EL DOCUMENTO
DATOS GENERALES		
Nombre - Edad – Sexo	Identificación del perfil de los comunarios de Santiago de Okola	Dejar en evidencia el emparejamiento de los grupos, básicamente en las variables de edad y sexo.
Lugar de residencia (donde vive habitualmente)		
Ocupación		
OPINIÓN PERSONAL CON RESPECTO A LA ASOCIACIÓN DE TURISMO		
1. ¿Le gusta la presencia de turistas? (Mucho, Poco, Nada; ¿Por qué?	Refleja la percepción de los entrevistados sobre su apertura a recibir o rechazar a los turistas	Se halla reflejado en el apartado de planteamiento de escenarios con y sin gestión turística en el contexto del Desarrollo Turístico Sostenible; como un preámbulo al análisis.
2. ¿Cómo le parece la Asociación de Turismo? (Positiva, Negativa, No me interesa)	Da a conocer la percepción de los asociados y no asociados ante la presencia de una asociación de turismo.	
DIMENSIÓN CULTURAL		
3. ¿Ha accedido a intercambio de información agrícola, histórica, cultural, gastronómica entre tus vecinos? (Siempre, A veces, Nunca)	Permite conocer si ha existido intercambio cultural entre vecinos que participen o no en actividades de turismo.	La información recogida fue aplicada para complementar la caracterización y establecimiento de escenarios con y sin Gestión Turística Comunitaria en la Dimensión Cultural
4. ¿Alguna vez ha compartido alguna experiencia con turistas? (Si, No)	Permite conocer si ha existido intercambio cultural con visitantes	
DIMENSIÓN SOCIAL		
5. ¿Tiene hijos que estudien actualmente en el colegio? (Si, No, Cantidad___)	Identifica a familias que sin participar de actividades turísticas, se han beneficiado de forma indirecta, mediante actividades turísticas en el colegio.	La información recogida fue aplicada para complementar la caracterización y establecimiento de escenarios con y sin Gestión Turística Comunitaria en el Contexto del Desarrollo Turístico en la Dimensión Social
6. ¿Qué alternativas de trabajo hay en tu comunidad?	Permite considerar si existen oportunidades de trabajo.	
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
7. ¿Se organiza con sus vecinos para realizar limpieza de los senderos en su comunidad? (Si, No, A veces)	Deja conocer si se han realizado actividades comunales de limpieza.	La información recogida fue aplicada para complementar la caracterización y establecimiento de escenarios con y sin Gestión Turística Comunitaria en el Contexto
8. ¿Cómo es el manejo de la basura?	Revela el modo en que se maneja de desechos en la comunidad.	

9. ¿Los turistas que llegan a la comunidad saben por donde pueden caminar y por donde no? (Si, No, No se)	Permite conocer si los comunarios conocen sobre los senderos establecidos para visitantes.	del Desarrollo Turístico en la Dimensión Ambiental
10. ¿Ha recibido información y/o capacitación de algún tipo? (Si, No, Temas: __)	Refleja si los grupos de participantes o no, han sido sensibilizados en algún tema.	
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
11. ¿Tiene ingresos extras que no estén generados por el comercio de productos agrícolas, dentro la comunidad? (Si, No) ¿Cuales?	Permite conocer si existen alternativas de ingresos en la comunidad diferentes a los tradicionales.	La información recogida fue aplicada para complementar la caracterización y establecimiento de escenarios con y sin Gestión Turística Comunitaria en el Contexto del Desarrollo Turístico en la Dimensión Económica.
12. Considera que acceder a créditos, prestamos de dinero es: (fácil, difícil, no se.)	Permite establecer si los comunarios se encuentran motivados a tomar riesgos de inversión.	
13. ¿Invertiría dinero en la mejora de su vivienda o en algún proyecto conjunto en su comunidad? (Si, No) ¿Por qué?		
DIMENSIÓN POLÍTICA		
14. ¿Qué recursos se administran en su comunidad?	Deja en evidencia si los comunarios tienen en cuenta los recursos de su comunidad.	La información recogida fue aplicada para complementar la caracterización y establecimiento de escenarios con y sin Gestión Turística Comunitaria en el Contexto del Desarrollo Turístico en la Dimensión Política.
15. ¿Con qué entidades públicas o privadas se relaciona mayormente su comunidad?	Permite ver si se tiene en cuenta el relacionamiento político de Santiago de Okola	
16. ¿Qué significa para usted Santiago de Okola?	Refleja el nivel de pertenencia y apropiación de la comunidad	
PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS		
17. Del 1 al 10, qué tan feliz se siente	Esta pregunta refleja la calidad de vida en a un nivel anímico de todos los entrevistados	Las respuestas complementaron los escenarios de la Dimensión Social.
18. ¿Le interesan las actividades turísticas? (Si, No, No sé)	Refleja si los comunarios no participantes se sienten motivados a participar en un futuro en actividades turísticas. Asimismo para los participantes refleja sus intenciones de seguir participando.	Se halla reflejado en el apartado de planteamiento de escenarios con y sin gestión turística en el contexto del Desarrollo Turístico Sostenible; como un preámbulo al análisis.

ANEXO 8

Asociación de Turismo		
Fecha	Nombre de la Capacitación	Resultado
Junio 2007	Taller de arranque proyecto (NUS-IFAD II)	Se dio paso al inicio del proyecto en el área agrícola y en el área IV Agroturismo.
Junio a Diciembre 2008	Evaluación de impactos potenciales del agroturismo en Santiago de Okola	Se puso en evidencia los posibles conflictos generados por el turismo al interior de la comunidad.
	Organización de asociación, manejo de una asociación de turismo comunitario.	Contribuyeron a conocer y mejorar aspectos clave y diferenciados en el manejo de la actividad turística.
Junio 2009	Continuación de la academia turística - Organización de una asociación comunitaria de turismo.	Un Directorio determinado con sus responsabilidades, atribuciones establecidas que participa activamente.
	Capacitación en administración de emprendimientos y aporte al proceso de fortalecimiento organizacional de ASITURSO.	
Mayo a Nov. 2010	Talleres para la Conformación de la organización económica de Santiago de Okola con visión empresarial: en módulos sobre:	Se han fortalecido las capacidades de gestión, administración y negociación de ASITURSO. La elaboración de los documentos fue un proceso largo, logrando ser elaborados de forma consensuada y participativa entre los socios de ASITURSO.
	Introducción, definición y conformación de organización económica	
Mayo a Nov. 2010	Capacitación en Gestión Empresarial	Fortalecimiento organizacional participación en todos los talleres. Se comprende la idea de planificación donde estamos a donde se quiere llegar. Construcción de la visión y misión de la asociación Se brindó herramientas para el manejo de fondos.
Mayo a Nov. 2010	Talleres de capacitación en el uso de Manual de funciones, estatutos y reglamentos.	Se dio a conocer la correcta aplicación de los estatutos y reglamentos así como sus derechos y deberes.
		Se ha evidenciado que los socios tienen en cuenta la presencia de estos documentos y que son importantes para la Asociación, sin embargo en su minoría lo leen regularmente, interpretan o tienen presentes los documentos legales de la asociación.
Entre Mayo 2014 – Abril 2015	Talleres de Fortalecimiento de la Asociación de Turismo Talleres intergeneracionales; Fomento del intercambio jóvenes-mayores durante el transcurso del proyecto.	Actividades que se dieron como parte del proyecto fortalecimiento de las actividades Agroturísticas financiado por Tierras Nativas.

Fuente: Elaboración propia con base en la Investigación Documental de la Comunidad Santiago de Okola.

ANEXO 9

NÓMINA OFICIAL DE SOCIOS ASITURSO

1. Tomas Laruta Hilari, empleado, residencia calle La Chimba No. 1005 Zona Alto Chijini del Depto La Paz.
2. Gemio Quenta Avile, artesano, residencia Santiago de Okola Carabuco provincia Camacho del depto. De La Paz.
3. Maruja Hilari Pacosillo, estudiante, residencia en carabuco – Santiago de Okola
4. Pedro Hilari Quispe, empleado, calle lino Loayza No. 5792 zona pedro Domingo Murillo 4ta. Sección depto. La paz.
5. Telesforo Hilari López, artesano, residencia Santiago de Okola del depto. La paz.
6. Victoriano Vicente Hilari Quenta, Estudiante, residencia en municipio de Carabuco prov. Camacho.
7. Elena Hilari Avila, soltera, artesana, domiciliada en Okola.
8. Alberto Laruta Hilari, casado, agricultor, con residencia en Santiago.
9. Francisco Tintaya Hilari, mayor de edad, casado, Profesor, residencia en Villa Tunari el Alto.
10. Patricio Hilari Quenta, casado, albañil, residencia en Alto Lima Depto La Paz.
11. Pascual Hilari Quili, casado, Agricultor, con residencia en Carabuco.
12. Alejo Hilari Gamarra, mayor de edad, soltero, empleado, residencia en el Alto.
13. Adolfo Laruta Mamani, soltero, estudiante, residencia en Okola.
14. Albertina Hilari Laruta, soltera, labores de casa residencia en Santiago de Okola.
15. Natalia Hilari de Laruta, casada, labores de casa, residencia en Santiago de Okola.
16. Laureano Laruta Mamani, soltero, empleado, residencia en Santiago de Okola.
17. Juan Cayo Laruta, casado, agricultor, residencia en Santiago de Okola.
18. Vicente Hilari Quenta, casado, empleado, residencia calle nueva York el Alto.
19. Santiago Hilari Laruta, Casado, agricultor, residencia en la ciudad de la paz.
20. Lucia Quenta Hilari, soltera, labores de casa, residencia en Santiago de Okola.

ANEXO 10

TALLERES E INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS AGRÍCOLAS		
Fecha	Actividad	Resultados
12 - 14 Febrero 2008	Taller "Intercambio de Experiencias en Ecoturismo Comunitario."	Se compartió experiencias y se aprendió sobre el emprendimiento "Pacha Trek" – Apolobamba, en temas de gestión, organización y administración. Se brindó sugerencias tales como sensibilizar en el tema de turismo comunitario y sus beneficios. Se sugirió involucrar autoridades comunitarias, municipio y todas las entidades existentes para contar con el apoyo a las iniciativas.
24 Mayo 2008	1do. Concurso de Agro-biodiversidad y usos de los cultivos andinos.	Fortalecimiento de la conservación de la Agro-biodiversidad y los usos tradicionales de los cultivos andinos de la comunidad.
27 Junio 2009	2do. Concurso de Agro-biodiversidad y usos de los cultivos andinos.	Fortalecimiento de la conservación de la Agro-biodiversidad y los usos tradicionales de los cultivos andinos de la comunidad. Se premiaron las siguientes categorías: 1ra. Categoría diversidad de semillas 2da. Categoría comidas 3ra. Categoría Artesanías.
4 y 5 de Febrero 2010	Taller "Agro biodiversidad, Agro-Turismo y Comida Andina".	Se conocieron las ventajas de la higiene, manejo, manipuleo y conservación de alimentos y utensilios de cocina. Se contribuyó a mejorar la calidad del servicio al turista. Los socios participaron en la elaboración e impresión de un recetario de platos típicos que utilizan ingredientes andinos. Se incentivó a utilizar los alimentos andinos. Un encuentro donde se fortaleció los conocimientos sobre cultivos diversidad y turismo. Así como el intercambio de experiencias entre emprendimientos como Sampaya, Pacha Aymara, Pacha Trek, Condor trek , Quelali, Capachica Perú.
20 marzo 2010	Visita de Agricultores de Toro Toro a la Comunidad Santiago de Okola.	Se intercambio experiencias y se mostró las variedades de cultivos y comida de ambas regiones. Encuentro facilitado por la Fundación PROINPA
28 julio 2010	3ra. Feria Agro biodiversidad y educación.	Fortalecimiento de la identidad cultural y los conocimientos de agro-biodiversidad.
28 Nov 2014	Feria Productiva en Santiago de Okola!	Con la finalidad de mostrar la importancia de la diversidad en la comida; platos típicos y remedios naturales a base de plantas. Una experiencia muy enriquecedora con el esfuerzo de estudiantes y miembros de ASITURSO, actividad importante que logro juntar generaciones con el objetivo de valorizar y preservar lo que la madre tierra brinda.
Junio de 2015	Intercambio de experiencias entre socios sobre cultivos y el calendario agrícola	Con la ayuda de un agrónomo se estableció y recordó el calendario agrícola y se propició el intercambio de información entre socios para el buen manejo de la tierra.

Fuente: Elaboración propia con base en la Investigación Documental de la Comunidad Santiago de Okola.

ANEXO 11

CAPACITACIONES

I. Museo Comunitario		
Fecha	Nombre de la Capacitación	Resultado
Junio - Dic. 2008	Planificación para un museo biocultural en Santiago de Okola	Se estableció el fondo museístico
Oct. - Dic. 2010	Capacitación de estudiantes y socios en el mantenimiento y guianza del museo.	Estudiantes motivados por el contenido del museo y las actividades turísticas. Los estudiantes conocen e interpretan el museo al igual que los guías locales.
10 a 19 Abril 2013	Primer taller de fotografía con Ricardo Bononi. Capacitación sobre el manejo del museo comunitario. Entrega de fotos al museo y colocación de fotos.	Selección de fotos para el museo comunitario entre las que hayan sacado, con la ayuda de estudiantes italianos, Se comprendió que el Dragón Dormido y su riqueza natural y cultural es una parte importante del patrimonio.
II. Atención al turista; Cocina e Higiene		
Fecha	Nombre de la Capacitación	Resultado
Junio a Diciembre 2008	Capacitaciones en: Atención al turista, higiene personal, hospitalidad, limpieza y mantenimiento de habitaciones, baño, cocina. Uso de materiales de limpieza manejo de basura. Costumbres de extranjeros, relaciones humanas, ética.	Contribuyeron a conocer y mejorar aspectos clave y diferenciados en el manejo de la actividad turística.
Junio a Diciembre 2008	Capacitaciones en: Cocina, manipulación de alimentos preparación de comidas básicas. Presentación de la mesa. Presentación de los platos, manejo de basura, manejo y control de inventario. Economía básica en la cocina ingresos egresos. Costumbres de extranjeros. Relaciones humanas. Ética. Preparación de comidas.	Todas las capacitaciones estuvieron dirigidas al Directorio de la asociación socios de ASITURSO y comunarios. Con una duración de 2 días (5, 6 horas) con un requerimiento de seguimiento de 3 a 4 semanas.
Junio de 2009	Continuación de la academia turísticas en Santiago de Okola Academia de turismo. Atención al Turista, preparación y presentación de alimentos.	La preparación y presentación de la comida ha tenido un gran mejoramiento esto se pudo evidenciar en el servicio que otorgan sobre todo en los Aphtapis. Sin embargo en cuanto a los desayunos aun no son uniformes en cada vivienda.
III. Guianza		
Fecha	Nombre de la Capacitación	Resultado
Junio a Dic.	Entrenamiento a guías locales	Actualmente se cuenta con 8 guías locales

2008	para circuitos turísticos en Santiago de Okola Guías de interpretación ambiental y cultural. Guía de senderos. Guías del museo. Implementación de Museos.	capacitados pertenecientes a la asociación. Poseen los conocimientos sobre la riqueza de agrobiodiversidad de la comunidad y sus senderos.
Junio a Dic. 2009	Entrenamiento a guías locales para circuitos turísticos Santiago de Okola	
Mayo 2015	Entrenamiento a guías locales Fam Tour	5 estudiantes de la Unidad Educativa participaron como guías nuevos en el Fam Tour realizado en la comunidad ante 20 agencias de viaje invitadas.

IV. Medio ambiente y Manejo de la basura

Fecha	Nombre de la Capacitación	Resultado
Junio - Dic. 2008	Talleres sobre Manejo de residuos sólidos. Contaminación. Reciclaje.	Se conoce sobre el reciclaje y la importancia de hacerlo. La comunidad en general ha reducido la cantidad de basura, se entierra y separa la basura.
Junio de 2009	Taller sobre Manejo de residuos sólidos	
Octubre 2010	Proyección de un video para niños de Okola sobre la basura.	Los niños apreciaron las consecuencias de la contaminación y conocieron sobre el buen manejo. Participaron asociados de ASITURSO y niños de curso inicial de la escuela de Santiago de Okola.
Agosto - Nov 2012	Desarrollo de talleres de educación medioambiental dirigidos a los miembros de la Asociación Integral de Turismo Santiago de Okola (ASITURSO) y a los/as estudiantes de la escuela Santiago de Okola.	Los/as estudiantes y la comunidad reflexionaron para contribuir a disminuir el actual problema medioambiental. Los comunarios también son consientes de la basura, recogen y tienen más cuidado de seleccionar su basura.

V. Artesanías

Fecha	Nombre de la Capacitación	Resultado
Junio – Julio 2015	Talleres sobre elaboración de Sombreros	Se propiciaron talleres que mostraron las diferentes técnicas de confección de sombreros.

Fuente: Elaboración propia con base en la Investigación Documental de la Comunidad Santiago de Okola.

ANEXO 12

Promoción Turística: Investigaciones para la promoción

FECHA	ACTIVIDAD	RESULTADO
Octubre 2010	Realización de encuestas sobre pesquería y actividades agrícolas.	Se logró la participación de comunarios y niños de curso inicial de la escuela de Santiago de Okola. (Proyecto Ucodep) para tener una base para el Agroturismo.
10 al 19 de abril 2013	Presentación del grupo de estudiantes italianos y del trabajo a desarrollar sobre las variedades agrícolas.	Participación por parte de 20 estudiantes de la unidad educativa de Santiago de Okola en la mejora del museo comunitario. Pequeña investigación de los alumnos en sus familias sobre las variedades agrícolas que poseen, en forma de concurso y se premiaron a los alumnos participantes.
23 - 27 abril 2013	Presentación del equipo de trabajo del proyecto (Prince Bernhard) y elaboración de investigación Biológica, Arqueológica. Inicio de la investigación biológica, arqueológica y de cartografía. Se realizó una presentación ante el GAM de Puerto Mayor de Carabuco, ASITURSO, Autoridades Originarias, Directorio UE.	La presentación se realizó en la Unidad Educativa con la presencia del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Mayor de Carabuco, ASITURSO, Autoridades Originarias de la Comunidad, Directorio de la unidad Educativa. Se obtuvieron los inventarios y documentos de investigación de la comunidad. Producción de un mapa socio ecológico del Dragón Dormido Inventario de los sitios y restos arqueológicos Ficha publicitaria para el dragón dormido como un atractivo eco turístico para el municipio.
10 – 17 junio 2013	Cuestionario y entrevista a estudiantes 3ro. y 4to. de secundaria, como parte de una pasantía.	Presentación de familias en la página web
15 - 16 junio 2013	2da entrada de equipo de investigación Proyecto “Área Protegida Comunidad del Dragón Dormido” (prince Bernhard Fund for Nature).	Ingreso de un grupo de investigación 9 personas a Okola para investigación en la parte de cartografía y arqueología
22 - 23 junio 2013	3ra entrada de equipo de investigación Proyecto “Área Protegida Comunidad del Dragón Dormido”	
Agosto 2013	Mapeo socio – ecológico del Dragón y la comunidad de Santiago de Okola. Inventarios rápidos de patrimonio arqueológico, botánico, zoológico, turísticos usos actores, limites	Se imprimieron mapas para turistas y se puso un mapa al ingreso hacia el Dragón dormido. Inventarios participativos (con jóvenes de la comunidades) documentados con fotografías cada uno presentado en carpetas presentaciones y puestos en la pagina web de Okola insumos puestos en el mapa y museo.

Fuente: Elaboración propia con base en la Investigación Documental de la Comunidad Santiago de Okola.

Promoción Turística: Actividades Promocionales		
FECHA	ACTIVIDAD	RESULTADO
Jun. - Dic. 2009	Desarrollo de una pagina web para fortalecer el turismo en Santiago de Okola	Sitio web disponible con información sobre la comunidad y contactos: www.santiagodeokola.com
Enero - Abril 2010.	Diseño de un logotipo	Identidad corporativa de ASITURSO
	Diseño de paneles educativos	Promoción de Santiago de Okola mediante volantes.
	Diseño de un mapa móvil para la auto-guianza de visitas a la comunidad Okola. Diseño de un volante de dos colores para la asociación.	Facilidad de visita a la comunidad mediante mapas de auto guianza 6 paneles educativos que resumen las riquezas de la comunidad en cultura, flora y fauna ubicadas en el museo.
Junio 2010	Impresión y difusión de materiales de promoción (DVD y volantes)	Existencia de videos promocionales en internet y volantes con fotografías de la comunidad.
Agosto 2013	Afiches de promoción del dragón como destino	Afiches grandes para promover el Dragón y las comunidades como destinos turísticos, para colocar en copa, isla, la paz, puno, cusco
Junio 2015	PICA - Quinua y oca en el museo	Santiago de Okola sale en PICA por segunda vez. PICA (Programas Inteligentes con Adolescentes) BOLIVIA: Visitamos el museo de alimentos nativos en Santiago de Okola.
8 Mayo 2015	Fam Tour en Santiago de Okola	Alrededor de 20 agencias de viaje visitaron la comunidad, jornada que incluyó paseos por la comunidad y aphtapi. Se logró la integración y participación de 5 jóvenes de últimos años del colegio como guías del Fam Tour; mostraron a los invitados las riquezas culturales, agrícolas y naturales de la comunidad.
	Concurso de Arte y Poesía	Se premió a dos personas con el viaje gratuito como parte del Fam Tour como resultado del Concurso de Arte y Poesía.
Junio 2015	Adquisición de postales	Promoción de los atractivos a través de los propios visitantes.

Fuente: Elaboración propia con base en la Investigación Documental de la Comunidad Santiago de Okola.

ANEXO 13

Conservación, mantenimiento y señalización		
FECHA	ACTIVIDAD	RESULTADO
Sept 2010	Capacitación de estudiantes y socios en el mantenimiento y guianza del museo.	Estudiantes motivados a conocer y mantener el museo en buenas condiciones.
Sept 2010	Acta de compromiso para el diseño y elaboración de letreros	Financia UCODEP pago 5 letreros. Mediante el cual La comunidad se compromete a transportar encargarse de los postes y el mantenimiento cada 6 meses. En caso de robo la asociación repone los mismos.
Sept 2010	Recojo y colocado de letreros de señalización.	Senderos con señalización adquisición de 5 letreros, 1 letrero carretero. Se evidenció dos letreros carreteros en los ingresos de Santiago de Okola y otro Carretero
19 Ago. – 13 Sep. 2013.	Recuperación y limpieza del sendero en el Dragón Dormido.	Se mejoraron los senderos antiguos, gradas de piedra en base a tierra donde sean necesarios. Limpieza y/o tala de follaje en los lugares necesarios. Pintado de señalización en los lugares definidos. 20 días hábiles Se contrató a 1 supervisor, 8 responsables y 2 voluntarios para realizar las actividades. Un porcentaje de los asociados no conoce bien el sendero.
A Octubre 2013	Mejorar senderos de acceso al dragón	2 senderos con señalización que llegan a la cima del Dragón dormido. Uno entrando por Okola y otra por Quillima, con señalización.
	Guía al patrimonio natural y cultural del Dragón	Guía simple con el mapa y textos interpretativos
	Restauración sitios arqueológicos 1-2 pequeños	Restauración de dos sitios arqueológicos, como pinturas rupestres y otro
	Pawiches con mapas del dragón en las entradas a los senderos que suban al Dragón	Protección de mapas contra lluvia y sol
A Agosto de 2015	Muelle comunitario	Se construyo un puente con la ayuda de los estudiantes de True Adventures, socios y comunarios de ASITURSO, el muelle es de uso de toda la comunidad.

Fuente: Elaboración propia con base en la Investigación Documental de la Comunidad Santiago de Okola.

ANEXO 14

SANTIAGO DE OKOLA 2-DAY

Start Time: 07:30

Combines well with: [PachaTrek 3-day](#), [Tuni Condoriri 1-day](#)

DAY 1

08:30 - Departure for Santiago de Okola*

11:30 - Arrival in Santiago de Okola & installation with host family

12:30 - 14:00 - Lunch with host family

14:00 - 17:00 - Community Tour & Community Museum

17:00 - 19:00 - Free time

19:00 - 21:00 - Dinner & bonfire

DAY 2

08:30 - Breakfast

09:30 - Weaving workshop

10:30 - 12:30 - Sleeping Dragon Ascent (optional)

12:30 - Lunch & free time

15:00 - Departure for La Paz

Schedule + Prices

Program	Price per person in USD				
	1	2	3	4	5-
Private taxi La Paz - Okola or reverse	117.-	117.-	117.-	117.-	117.-
Private ferry Island of the Sun - Okola or reverse	149.-	149.-	149.-	149.-	149.-
Private ferry Copacabana - Island of the Sun or reverse	149.-	149.-	149.-	149.-	149.-
Santiago de Okola Family Homestays 2-day 1 night with 3 meals and community tour	225.-	135.-	105.-	88.-	80.-
Public bus La Paz - Okola or reverse, includes guide from Okola	15.-	15.-	15.-	15.-	15.-

Prices shown are for homestays and local activities in Santiago de Okola. Transportation costs are listed separately, please let us know how you wish to travel to Okola and from where you will be arriving.

SANTIAGO DE OKOLA 3-DAY

Start Time: 07:30

Combines well with: [Apolobamba CondorTrek 4-day](#), [Apolobamba PachaTrek 3-day](#)

DAY 1

08:30 - Hotel pick up and departure for Santiago de Okola

11:30 - Arrival in Santiago de Okola & installation with host family

13:00 - Lunch

14:00 - Community Tour & Community Museum

17:30 - Free time

19:00 - Dinner

DAY 2

08:30 - Breakfast

09:30 - Weaving workshop

10:30 - Sleeping Dragon Ascent (optional)

13:00 - Lunch

14:00 - Free time

19:00 - Dinner & bonfire

DAY 3

08:30 - Breakfast

Schedule + Prices

Program	Price per person in USD				
	1	2	3	4	5-
Public bus From/to La Paz, with local guide	15.-	15.-	15.-	15.-	15.-
Private taxi From/to La Paz	117.-	59.-	39.-	29.-	24.-
Private ferry From/to Island of the Sun or Copacabana	149.-	75.-	50.-	38.-	25.-
Santiago de Okola Family Homestays 3-day 2 nights, all meals, community tour, weaving workshop	335.-	205.-	160.-	135.-	125.-

09:30 - Beach Walk (optional)
13:00 - Lunch
14:00 - Departure for La Paz

TITICACA COMMUNITIES 4-DAY

Start Time: 07:30

Combines well with: [Pacha+Condor Trek 6-day](#), [Tiwanaku 1-day](#)

DAY 1

08:30 - Hotel pick up and departure for Copacabana
11:30 - Arrival in Copacabana & hotel registration
12:30 - Lunch on Copacabana Beach
13:30 - Jiska Qota Coastal Walk & Copacabana Tour
18:00 - Free time/dinner

DAY 2

07:00 - Breakfast in hotel
08:30 - Departure in ferry to Isla del Sol
10:30 - Hike across Isla del Sol with picnic lunch
16:00 - Registration hotel, free time

DAY 3

08:00 - Breakfast
10:00 - Departure in ferry from Isla del Sol to Santiago de Okola
11:30 - Arrival in Santiago de Okola & installation with host family
12:30 - Lunch
14:00 - Community Tour & Community Museum
17:30 - Free time
19:00 - Dinner & bonfire

DAY 4

08:30 - Breakfast
09:30 - Weaving workshop
10:30 - Sleeping Dragon Ascent (optional)
13:00 - Lunch & free time
15:00 - Departure for La Paz

Schedule + Prices

Our Lake Titicaca 4-day program can be arranged upon request and is available throughout the year. Please let us know your preferred departure date via our Reservations Form.

Program	Price per person in USD				
	1	2	3	4	5-
Lake Titicaca 4-day	830.-	485.-	376.-	316.-	305.-

The price includes local transport, a bi-lingual guide, local guides in Santiago de Okola, lodging in Copacabana, the Island of the Sun and Santiago de Okola and breakfast days 2, 3, and 4, lunch days 2, 3 and 4 and dinner day 3.

ANEXO 15

ASPECTOS NEGATIVOS DEL SERVICIO Y SUGERENCIAS DEL TURISTA

REPRESENTA EL 3% DEL TOTAL DE LA OPINION DEL TURISTA

BAÑOS – 13%

1. Los baños pequeños para personas de 1,95 m
2. Falta Duchas Mejorar los baños;
3. Los baños son de muy mala calidad

HOSPEDAJE – 17%

4. Cambiar los colchones no se puede dormir
5. Frazadas muy pesadas
6. Muchas camas no tenían tanto frio
7. Pieza había una filtración de agua que molestó durante la noche que llovió

ALIMENTACIÓN – 17%

8. No venden agua mineral
9. Demasiada comida;
10. Comida fría;
11. Los desayunos fueron de mala calidad (un mate de coca y un pan duro con mermelada argentina).

FAMILIAS – 22 %

12. Nos hubiera gustado comer con la familia
13. Familias deben Interactuar más
14. No cumple con las expectativas del programa de “Compartir” con una comunidad.
15. En general, no hubo mayor comunicación con la familia que nos recibió en su casa.
16. Más coordinación de familias;

LIMPIEZA ORDEN – 22%

17. Más limpieza
18. Mantener la limpieza y orden
19. cuando alguien entra al baño hay que baldear.
20. Limpieza del baño
21. Sistema de recojo basura

DISTANCIA – 4%

22. La distancia

ACTIVIDADES – 4%

23. Lo presupuestado en el programa especialmente en cuanto al conocimiento de artesanía local no fue lo que esperábamos.

SUGERENCIAS DE LA DEMANDA

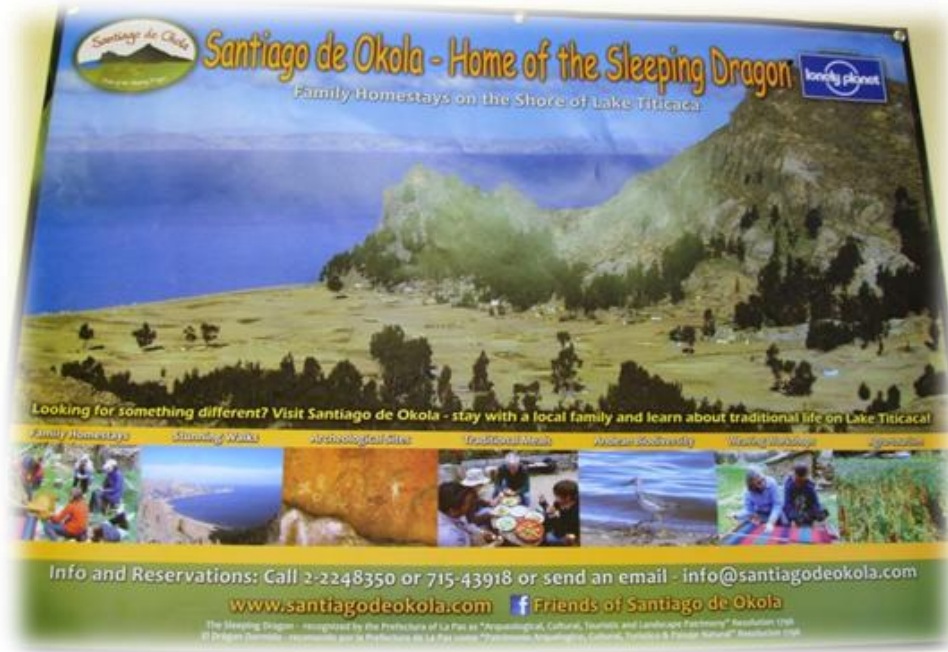
Recuperar más objetos para el museo
Producir tejidos para la economía de la comunidad

ANEXO 16

RESPONSABLES	AGENCIAS	Contactos
Alejandra Irigoyen	La Paz on Foot	75288824
Vania Vilela	La Paz on Foot	vaniavivelita@gmail.com cel. 75846574
Ivar Torres	Ministerio de Cultura y Turismo Comunicación	TV y cultura
Valeria Fernandez	Gerente Ejecutiva - Empresa Estatal Boliviana de Turismo	Plaza Murillo No. 551 (acera norte) 2125099 (int. 300 - 71537403 correo, x.valdivia@boltur.gob.bo
Melvi Plata	Viceministerio de Turismo	
Carlos Sanchez	Fotografo, consultor del proyecto	
Alfredo Ovando	NICOBIS/PICA	bisovando@gmail.com, geraldine.ovando@gmail.com, teléfonos: 2912548, 2415456
Franzisca Mitzchke	VIVENTURA	http://www.viventura.de pablo@viventura.de CEL. 68073212
Shirley Cotton	VIVENTURA	http://www.viventura.de pablo@viventura.de CEL. 68073213
Carlos del Castillo	Slow Food Bolivia	coordinacion@blogresponsable.com. www.conservation.org.bo, ci-bolivia@conservation.org, calle calacoto, 72579578
Gisela Valda C.	TUSOCO	Tusoco
Angelica Chavez	TUSOCO	viajes@tusoco.com 72207682-70197395
Ing. Eliseo Mamani	Consultor Proinpa	
Michel LIVET, R&D	Fremen Tours	Phone: (+591.2) 2421258 – 2911420) Email: info@andes-amazonia.com Web: www.andes-amazonia.com cel 72041143
Pamela Rios Huet	Ganadores del concurso de arte y poesia	
Mario Blanco	Directora Nacional de intercambios estudiantiles UPB	UBP
Angela Michel	UPB ganadora del concurso face	
Maria Luisa Cortez	A.i. Viceministro de Turismo	"Palacio Chico", calle Ayacucho esquina Potosi S/N, tel. 22200910, correo despacho@minculturas.gob.bo CEL 68105608
Rubén Amaru	Red Apthapi	Plaza Sucre, Av. 6 de Agosto esquina AV. 16 de Julio - Copacabana, Bolivia Telf. (591) 772 99088 Email: rtiticaca@gmail.com
Edgar Gemio	Proyecto Tocaña	72503884
Katty Prado	Presidente de ASOGUIATUR - La Paz	elica_san@hotmail.com cel. 67067696
Enrique	Fundacion Mamani Mamani	mamani.mamani@hotmail.com Cel.72050344
Carmen	Fundacion Mamani Mamani	mamani.mamani@hotmail.com Cel.72050344
Susi Sivila	Guia LPOF Sendas Altas	72540479
Tomas Sivila	Gerente General Sendas Altas	tomas@sendasaltas.com
Olga Ulo	Director(a) U.E. Okola	71998097

ANEXO 17

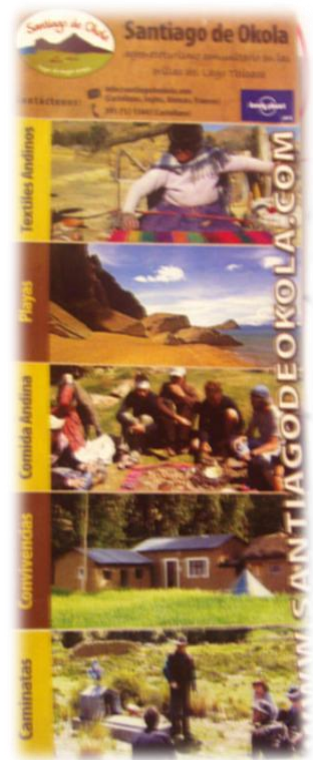
Afiches



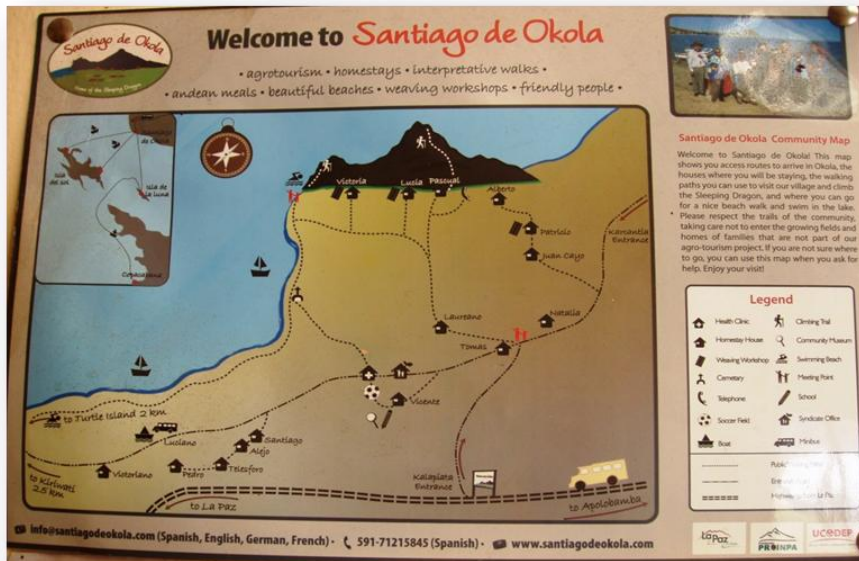
Postal



Volante



Mapa del Sendero tipo afiche



Señalización Turística en la Comunidad



Letrero Mapa hacia el Dragón Dormido



ANEXO 18

LISTA DE ENTREVISTADOS Y ENCUESTADOS

ENTREVISTAS REALIZADAS A REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES				
	Nombre	Institución a la que representa	Fecha de entrevista	Lugar
1	Tomas Sivila	Sendas Altas /La Paz on foot /Visozial	10/11/2014 25/06/2015	Oficinas ciudad de La Paz
2	Douglas Arcos	Sendas Altas/La Paz on Foot - Operaciones	10/11/2014 25/06/2015	Oficinas ciudad de La Paz
3	Martha Ajururo	Consultora proyectos (UCODEP, Share)	30/05/2015 24/06/2015	La Paz y Comunidad Santiago de Okola
4	Stephen Taranto	Consultor de proyectos (Nus IFAD, UCODEP, Share)	12/07/2015 17/07/2015	Comunidad Santiago de Okola - Domicilio en Chicani
5	Eliseo Mamani	Consultor PROIMPA	30/05/2015	Comunidad Santiago de Okola
6	Alejandra Irigoyen	Consultora intermediaria The cultural concervancy -	12/07/2015	Comunidad Santiago de Okola
7	Ricardo Choquehuanca	Director del Colegio de Santiago de Okola	22/10/2015	Colegio de la Comunidad Santiago de Okola
8	Manuel Hilari	Secretario Agrario Comunidad Okola	23/05/2015	Comunidad Santiago de Okola
9	Lea Quiroga	Comunicación VISOZIAL	23/10/2015	Colegio Comunidad Santiago de Okola
10	Pablo Calla	Viventura	23/10/2015	Comunidad Santiago de Okola
11	Mario Blanco	UPB - Visitas estudiantiles	31/10/2015	Comunidad Santiago de Okola.
ENCUESTAS REALIZADAS A MIEMBROS DE ASITURSO				
12	Vicente Hilari	Miembro ASITURSO	Junio a octubre 2015	Comunidad Santiago de Okola
13	Santiago Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
14	Natalia Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
15	Eulogia Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
16	Juana Laruta	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
17	Tomas laruta	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
18	Juan Cayo	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
19	Pascual Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
20	Maximo Laruta	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
21	Gemio Quenta	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
22	Walter Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
23	Yola Quenta	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
24	Nicolasa Pacosillo	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
25	Albertina Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
26	Maruja Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
27	Laureano Laruta	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
28	Victoriano Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
29	Jhasmany	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
30	Telesforo Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola
31	Alejo Hilari	Miembro ASITURSO		Comunidad Santiago de Okola

ENCUESTAS REALIZADAS A RESIDENTES DE OKOLA QUE NO PARTICIPAN EN EL EMPRENDIMIENTO				
32	Sofia Avila	Comunario	Junio a octubre 2015	Comunidad Santiago de Okola
33	José Quenta	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
34	Virginia	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
35	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
36	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
37	Rubén Hilari	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
38	Florencia	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
39	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
40	Luciano Quenta	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
41	Mónica Hilari	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
42	Gregoria	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
43	Lorenza Pacosillo	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
44	Manuel Hilari	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
45	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
46	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
47	Marina	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
48	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
49	Matías	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
50	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola
51	no responde	Comunario		Comunidad Santiago de Okola

APENDICE FOTOGRÁFICO





