

**UNIVERSIDAD MAYOR
DE SAN ANDRÉS**

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
PARA GUÍAS ESPECIALIZADOS EN “BIKING”**

Memoria laboral para obtener al título de licenciatura

POR: ARNALDO ERIC FERNANDEZ MEJIA

TUTOR: Mg Sc. MARGOT CAVERO

LA PAZ - BOLIVIA

JULIO, 2020

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

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA GUÍAS
ESPECIALIZADOS EN “BIKING”

Presentado por: Univ. Arnaldo Eric Fernandez Mejia

Para optar el grado académico de Licenciado en Turismo

Nota numeral:

Nota literal:

Ha sido

Director de la carrera de Turismo:

Lic. Dorys Arias Pérez

Tutor: Mg Sc. Margot Cavero

Tribunal: MSc. Ilsen Mariel Gutiérrez Castellón

Tribunal: MSc. René Rivera Méndez

Fecha:

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a mis padres, mi familia y hermana por brindarme todo su apoyo para poder realizar mi desarrollo de mi vida profesional.

Todos ellos son pilares fundamentales que me han dado fortaleza para continuar cuando estaba a punto de desistir de mi camino, por ello con todo el amor de mi corazón, gracias los amo mucho.

A mi querida Carrera de Turismo, en sus aulas logre adquirir muchos conocimientos, cada docente me enseñó cosas nuevas y admirables, los viajes realizados me mostraron cuan único y hermoso es mi país.

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento de esta memoria laboral va dirigido primero a Dios ya que sin la bendición y su amor no hubiera alcanzado mi meta, también para mi docente Mg Sc. Margot Caverro que gracias a su conocimiento y ayuda pude concluir con éxito; a la agencia de Viajes y Turismo Altitude Adventures que me dio la oportunidad de ser parte de la familia Altitude y mejorar mis conocimientos y habilidades como guía de turismo de bicicleta de montaña.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1 JUSTIFICACIÓN	2
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
2.1 Formulación del problema	4
3 OBJETIVOS	4
3.1 Objetivo General.....	4
3.2 Objetivos Específicos.....	4
4 MARCO INSTITUCIONAL	4
4.1 Descripción de la empresa	4
4.1.1 Nombre de la empresa	4
4.1.2 Ubicación	4
4.1.3 Historia.....	5
4.1.4 Aspecto legal	5
4.1.5 Tipo de empresa.....	5
4.1.6 Misión y Visión de la empresa.....	5
4.1.7 Características de la empresa.....	6
4.1.8 Estructura orgánica	7
4.1.9 Funciones (marcador de posición 2).....	7
4.2 Normas de la empresa	9
4.3 Sanciones de la empresa	10
4.4 Área de desempeño profesional	10
4.5 Organización de los guías	11
4.6 Oferta turística.....	12
5 REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS.....	18
5.1 Referentes normativos relacionados con el turismo	18
5.1.1 Constitución Política del Estado.....	18
5.1.2 Ley 292 Ley general de Turismo	20
5.1.3 Ley 1333 Ley del Medio Ambiente	21
5.2 Referentes normativos del turismo de aventura	23
5.3 Referentes Normativos de las agencias de viajes.....	24

5.4	Reglamento específico de Guías de Turismo.....	26
5.5	Marco teórico conceptual del turismo	27
5.6	Clasificación del Turismo	29
5.6.1	La clasificación según el motivo de viaje	29
5.7	El turismo a nivel mundial	31
5.8	El turismo en Bolivia	32
5.9	Desarrollo de turismo de aventura en Bolivia.....	33
5.10	El Turista	33
5.10.1	Tipos de turistas.....	33
5.11	El guía de turismo	36
5.12	Manual.....	38
6	REFERENTES METODOLÓGICOS	41
6.1	Enfoque metodológico	41
6.2	Enfoque Cualitativo	41
6.3	Métodos de investigación.....	41
6.4	Tipo de Investigación	42
6.5	Técnicas /instrumentos.....	43
6.6	Unidad de análisis	43
6.7	Procedimiento de investigación	43
7	DESARROLLO DESEMPEÑO EXPERIENCIA ACADEMICO LABORAL.....	44
7.1	Descripción General de la Institución.....	44
7.2	Experiencia laboral	44
7.3	Debilidades de la empresa	46
7.4	Funciones y tareas de los trabajadores	48
8	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	52
9	PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	55
9.1	Soluciones.....	55
9.2	Manual de procedimientos para el cumplimiento de deberes dentro el departamento de guiaje.....	57
10	EVALUACIÓN.....	80
10.1	Logros	80

11	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
11.1	Conclusiones	82
11.2	Recomendaciones	83
12	BIBLIOGRAFÍA	84
13	ANEXOS	86

INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS

Figura N°4.1: Organigrama

Figura N°4.2: Guía líder Vs guía de apoyo

Figura N°4.3: Organización de los mecánicos

Figura N°4.4: La Paz

Figura N°4. 5: Los Yungas

Figura N°4.6: Lago Titicaca

Figura N°4.7: Salar de Uyuni

Figura N°4.8: Pampas

Figura N°4.9: Cerro Rico de Potosí

Figura N°4.10: Misiones Jesuitas

Figura N°6.1: Crecimiento de las llegadas de turistas internacionales

Figura N°8.1: Participación de mercado en la gestión 2018 de las agencias de biking

Figura N°8.2: Agencias de viajes.

Resumen Ejecutivo

Título: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA GUÍAS ESPECIALIZADOS EN “BIKING”

Descripción del estudio: La presente Memorial laboral muestra la labor desempeñada por mi persona, en el departamento de guiaje dentro la agencia de viajes Altitude Adventures durante 3 años y 7 meses a partir del año 2012 al 2015 de manera continua y del 2015 al 2018 de forma esporádica.

En la presente empresa se decidió realizar un manual de procedimientos, a razón de que el trabajo de los guías de biking se realizaba de manera improvisada.

Métodos Empleados: Para la realización del presente trabajo se utilizó el método cualitativo a razón de que no se ha planteado hipótesis, por tanto, se ha desarrollado supuestos de orientación a lo largo del estudio cualitativo para la problemática tratada.

Resultados: Después de la elaboración del Manual de Procedimientos, la aceptación por parte de la empresa y la adecuada aplicación a las necesidades de la misma, fue positiva.

Su aplicación fue permanente como un parámetro para la prestación de servicios especializados para el deporte de biking en el Camino de la Muerte.

Conclusión: El manual de procedimientos, será una pauta para el desarrollo de las buenas prácticas de servicio de guiaje especializado en el Camino de la Muerte a partir de la empresa Altitude Adventures.

Palabras clave: Manual, procedimientos, guiaje, ciclismo, descripción, experiencia y evaluación.

Correo: arnold7_romeo@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, está basado en la descripción sobre la experiencia laboral realizada dentro de la empresa-Agencia de Viajes y Turismo Altitude Adventures, al inicio como counter y después de seis meses, como guía de turismo de aventura; trabajo realizado durante 3 años y 7 meses.

La memoria va enfocada al trabajo en la rama de guiaje como uno de los factores que incide en la imagen de la empresa la cual recurre a la información, la coordinación y la interpretación de los atractivos turísticos que cuenta el departamento de La Paz.

Bajo este marco, por las debilidades y la ausencia de un manual de procedimientos para guías especializados en deporte de ciclismo en la agencia de viajes Altitude Adventures; se pretende elaborar un manual de procedimientos, para la prestación de un servicio en forma eficiente y eficaz para responder a las necesidades de los turistas que practican este tipo de deporte.

Para lograr una mayor comprensión del presente trabajo, se ha dividido en tres partes, los mismos que se describen a continuación:

La primera parte distribuida de la siguiente manera: la justificación, el objetivo general de la memoria y los objetivos específicos.

En la segunda parte se describe el marco institucional, es decir las características de la empresa a partir de su historia, su estructura organizacional, su sistema operativo y sus puestos de trabajo como una de las empresas de servicio más importantes del país, así mismo su evolución a través de los años y la descripción del área de desempeño profesional.

Por otro, se describe los referentes normativos y teóricos donde se desarrolla los principios y alcances del turismo en general; el marco conceptual del mismo e información de sustento, sobre sus categorías y características, así como los alcances de

turismo de aventura, tipos de actividades; los alcances del guiaje y el perfil del turista, las características de la empresa y el mercado laboral; ello fundamentado por algunos autores.

En cuanto a los referentes metodológicos; el presente estudio se enmarca dentro de los siguientes tipos de investigación: la inductiva, la analítica, el descriptivo y la propositiva usando las técnicas e instrumentos de recolección de datos y en forma resumida, las fases de desarrollo investigativo y el contenido de cada uno de ellos, la fase de los aspectos generales del objeto de estudio, la fase de los referentes normativos y conceptuales, la fase metodológica (trabajo de campo), fase analítica de la experiencia y el desarrollo laboral, la fase propositiva, las conclusiones y recomendaciones.

En el tercer apartado se procedió a la descripción y análisis del desempeño académico laboral y la experiencia adquirida. Espero que este pueda ser de gran ayuda para los estudiantes de la carrera de turismo ya que podrán tener una visión general de las actividades que se realizaron en el campo laboral dentro del departamento de guiaje de la empresa agencia de viajes y turismo Altitude Adventures.

1 JUSTIFICACIÓN

Esta memoria laboral, se realiza con la finalidad de elaborar un manual de procedimientos para guías especializados, para la prestación de servicios de forma eficiente y eficaz para la realización del deporte de bicicleta de montaña en el Camino de la Muerte del departamento de La Paz.

Como resultado de los conocimientos y las experiencias adquiridas durante 3 años y 7 meses como guía y tour conductor en la empresa-agencia de viajes y turismo Altitude Adventures.

El Turismo es una actividad de integración de hermandad y de ingreso económico para los países; en ese entender para Bolivia es una actividad de mucha importancia, ésta tiene un gran potencial de crecimiento turístico no solo por sus atractivos naturales y culturales, sino por la variedad de recursos tanto arqueológicos, sus costumbres, su

folklore, su gastronomía que le hacen muy particular dentro del corazón de Sud América.

Las agencias de viajes y turismo, son empresas de servicio que juegan un papel importante dentro de la actividad turística, brindan servicio de información y operación turística y orientación al turista que viaja y busca hacerlo fuera de su lugar de origen.

Dentro de la agencia de viajes, está el departamento de guiaje, el cual forma parte primordial del mismo, es la tarjeta de presentación y muchas veces de este depende que el turista se sienta satisfecho y se lleve un buen recuerdo del país visitado, tanto recuerdos agradables y desagradables.

Es por eso que esta Memoria intenta plasmar la experiencia laboral y los conocimientos que se ha adquirido al estar al frente de turistas de diferentes nacionalidades con el fin de que el mismo y la propuesta, sean instrumentos de consulta, revisión para los estudiantes de turismo que se encuentran en una etapa de formación profesional y para las empresas, como las agencias de viajes y fundamentalmente para la Agencia de Viajes Altitude Adventures ; una herramienta de partida para el accionar y reconocimiento del trabajo de guiaje y para la universidad un elemento fundamental para la valoración y consideración de la importancia de la formación de guías de turismo de biking.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Altitude Adventures requiere de un manual de procedimientos para el cumplimiento de las funciones por parte del personal del área de guiaje dado que, las personas que entran como guías de biking realizan un trabajo improvisado sin seguir procesos ni pasos de acuerdo a normas del turismo y de la empresa. En ese sentido, existe una ausencia de un manual procedimientos específicamente para el personal del área de guiaje, quienes deben brindar un servicio especializado para la realización del

deporte de bicicleta de montaña en el Camino de la Muerte del departamento de La Paz, y cumplir con eficiencia y eficacia su responsabilidad.

2.1 Formulación del problema

¿Cómo se puede mejorar la prestación de servicios de guiaje para el deporte de biking a partir de la agencia de viajes Altitude Adventures?

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos, para el cumplimiento del trabajo de guías especializados en biking para la empresa Altitude Adventures.

3.2 Objetivos Específicos

- Describir las características de la empresa ALTITUDE ADVENTURES.
- Identificar las debilidades del área de guiaje
- Describir los procedimientos para el cumplimiento de funciones específicas para guías de biking.

4 MARCO INSTITUCIONAL

4.1 Descripción de la empresa

4.1.1 Nombre de la empresa

El nombre de la agencia se denomina Altitude Adventures “Agencia de Viajes y Operadora Turística Boliviana”.

4.1.2 Ubicación

La Agencia de Viajes Altitude Adventures se encuentra ubicada en la calle Santa Cruz 265 – La Paz Bolivia, teléfono + 59122452874, correo electrónico altitudealliance.travel@hotmail.com.

4.1.3 Historia

La empresa Altitude Adventures, empieza sus funciones como agencia de viajes a partir del año 2012, años atrás se fundó con el nombre de Camino Andino por su antiguo dueño, de nacionalidad francesa, los nuevos socios al adquirir la agencia de viajes, cambiaron el nombre al actual “Altitude Adventures”. La agencia de viajes en sus inicios solo vendía paquetes turísticos de otras agencias; pero, a partir de su inauguración empezó a operar el conocido Camino de la Muerte. De esta manera se convirtió en una de las empresas más importantes de la actividad de descensos de bicicletas de montaña en nuestro país.

4.1.4 Aspecto legal

En el aspecto legal, la empresa Altitude Adventures es una S.R.L. sociedad de responsabilidad limitada y su denominación comercial es A&D group S.R.L.

4.1.5 Tipo de empresa.

La empresa Altitude Adventures se constituye en una operadora de turismo, a razón de que no solo venden paquetes turísticos de otras empresas, si no también operan en el famoso tour de biking en el Camino de la Muerte.

4.1.6 Misión y Visión de la empresa

Uno de los pasos más importantes que dio la empresa, fue el definir la dirección estratégica, hasta dónde quiere llegar.

- **VISIÓN**

Ser reconocida como una de las 10 mejores compañías de turismo en el mundo, contribuyendo a hacer de Bolivia uno de los destinos más visitados del planeta.

- **MISIÓN**

Contribuir al desarrollo turístico mundial de una manera profesional, innovadora y sostenible llamada la “fórmula Altitude”, (espíritu único de trabajo, es la característica principal de la empresa).

4.1.7 Características de la empresa

Altitude DMC se compone de un equipo único, creativo y altamente calificado, lleno de pasión y comprometido a trabajar hacia nuestros sueños y objetivos, proporcionando servicios de calidad, conocimientos y años de experiencia. Nuestros valores principales son: pasión, empatía, compromiso y respeto.

- **PASIÓN:** nos encanta lo que hacemos, así que la pasión por todo lo que hacemos es nuestro principal valor. Somos personas comprometidas con su trabajo y nuestro amor por Bolivia nos inspira a brindar servicios de calidad con experiencia en conocimiento local.
- **EMPATÍA:** Percibimos los intereses y necesidades de las personas esta habilidad nos convierte en los mejores en equipo de trabajo y combinando nuestras habilidades de liderazgo y excelencia en servicio al cliente, nosotros podemos brindar el mejor servicio en la ciudad.
- **COMPROMISO:** somos un equipo 110% comprometido a brindar nuestro mejor esfuerzo para satisfacer las necesidades de nuestros pasajeros y clientes, comenzando desde nuestro propio equipo, que es el recurso más importante para nuestra empresa.
- **RESPECTO:** Somos un equipo que trabaja honestamente responsable, proactivamente y estamos dispuestos a dar un paso adelante cada vez, respetando la ley boliviana y nuestro medio ambiente ayudando a desarrollar el turismo de una manera sostenible y amigable.

4.1.8 Estructura orgánica

- La agencia de viajes Altitude Adventures para tener un trabajo más eficiente, tuvo que diseñar una estructura organizacional, y tener delimitadas todas las funciones y responsabilidades de cada área.

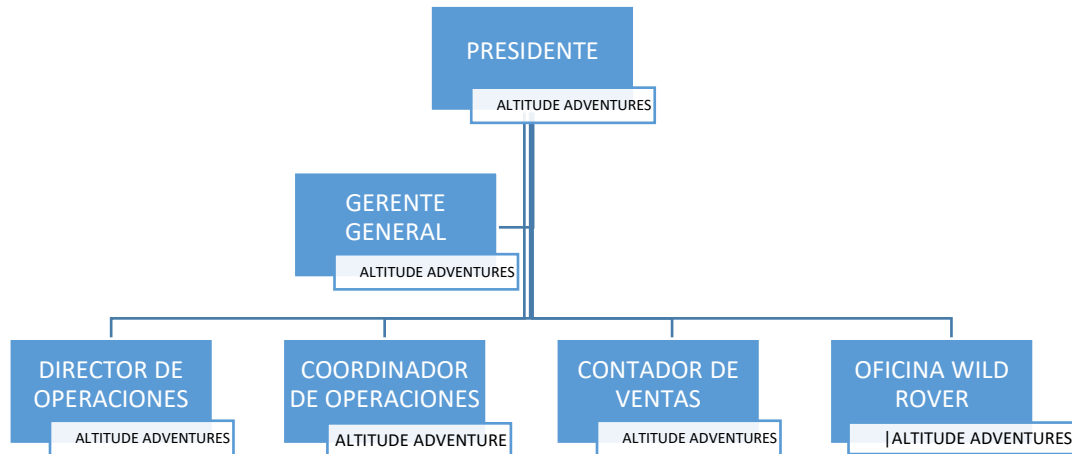


Figura N° 4.1: Organigrama

Fuente: Elaboración propia

4.1.9 Funciones (marcador de posición 2)

- Presidente:
 - Representante legal de la empresa, para todos los actos judiciales y extrajudiciales.
 - Encargado de las sesiones de la asamblea y de la junta directiva.
- Gerente general:
 - Encargado de dirigir la empresa y tomar decisiones.
 - Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro, seleccionar y decidir la contratación del personal, asimismo se encarga de la capacitación.
 - Analizar los problemas de la empresa.

- Director de operaciones:
 - Su tarea, apoyar al oficial ejecutivo en jefe (CEO, chief executive officer) o director general para desarrollar el plan estratégico y ejecutar sus líneas de acción.
 - Gestionar las operaciones diarias de una organización con la finalidad de buscar la máxima eficiencia al mínimo coste.
 - Reportar los acontecimientos sucedidos en la empresa al director general o a la junta directiva.

- Gerente de Altitude Biking:

Encargado de la selección del personal para el cargo de guía, capacitación y seguimiento de su desarrollo.

- Coordinador de operaciones:
 - Encargado de dirigir el correcto desarrollo de las actividades operativas de la empresa.
 - Encargado de garantizar que los procesos que se llevan a cabo, se realicen en el tiempo y forma estipulado.

- Contador de ventas:
 - Determinar el cumplimiento de las obligaciones fiscales
 - Recibir y clasificar todos los documentos que le sean asignados.
 - Preparar los estados financieros y balance de ganancias.
 - Emitir cheques correspondientes para pagos a los proveedores y servicios del personal.
 - Buscar la mejor manera de aprovechar los recursos financieros.

- Oficina Wild Rover:
 - Venta de paquetes turísticos.
 - Reservas para buses.

4.2 Normas de la empresa

La empresa Altitude Adventures, para un buen funcionamiento establece las siguientes normas laborales:

- Llegada del personal de ciclismo (guías, choferes y mecánicos) 6:00 am
- Prohibido trabajar con otras agencias.
- Prohibido llegar en estado etílico.
- Prohibido beber durante el tour y con los ciclistas.
- Prohibido el uso de equipo de la empresa (casco, rodillera, coderas, chaquetas y bicicletas.)
- Todo guía debe contar con sus herramientas (alicate, llave allen, destornillador, inflador, neumático, pastillas de freno y camel back).
- Todo guía debe tener su bicicleta.
- Llamar a los coordinadores de la empresa cuando un turista cancela un viaje.
- Llamar a los coordinadores cuando un turista se cae o sufre algún malestar, anotar dicho reporte en la hoja de control diario, además de reportar en la oficina todo lo sucedido.
- En caso de que el turista haya sufrido algún accidente por diversa índole en el transcurso del tour, el tour leader a cargo, tiene que mandar a uno de los guías con el turista afectado y con una ambulancia hasta la ciudad de La Paz.
- En caso de no encontrar una ambulancia, se debe auxiliar al turista y conducirlo hasta la ciudad de La Paz, en compañía de un guía en el vehículo de la empresa, o utilizar otro transporte.
- Si surge alguna situación inesperada comunicarse con los coordinadores.

4.3 Sanciones de la empresa

Las empresas cuentan con normas disciplinarias en casos de incumplimiento laboral del trabajador; de la misma manera, la agencia Altitude Adventures aplica sanciones para mejorar el desempeño del empleado.

- Personal que llegue 11 minutos después de lo establecido, el descuento es de 50 bolivianos, si pasa la media hora es de 100 bolivianos.
- No llegar al tour, el descuento es de 200 bolivianos.
- El trabajar con otras agencias será despido.
- El llegar en estado etílico, la multa será de 50 a 100 bolivianos.
- El beber con los turistas, descuento de 50 a 150 bolivianos.
- El uso de equipos de la empresa, la multa es de 50 bolivianos.
- No contar con herramientas, la primera llamada de atención 50 bs. la segunda vez 100 bolivianos.
- Guía que no tiene bicicleta, tiene un plazo de un mes para armar dicho equipo. Por el uso de la bicicleta de la empresa la sanción llega a 100 bolivianos.

4.4 Área de desempeño profesional

- Experiencia en el departamento de guiaje de la agencia Altitude Adventures; el personal que trabaja en esta área son los que llegan a tener contacto directo con el cliente, son la imagen de la empresa y entre sus funciones están el de:
 - Programar y participar en la prestación de servicios.
 - Coordinar el viaje y asistir al pasajero
 - Facilitar el vínculo de los visitantes con los pobladores y el respeto a los recursos naturales y culturales.
 - Promocionar el patrimonio turístico.

El administrador del departamento de guías, tendrá la labor de comunicar a los guías una noche antes para la confirmación de los grupos, asimismo se encargará del pago respectivo a los guías, por el servicio brindado a los turistas y la cancelación por la compra de algún repuesto requerido para las bicicletas.

4.5 Organización de los guías

La empresa para un mejor servicio divide al personal de guiaje, según sus capacidades nivel de inglés, responsabilidad y solución de problemas.

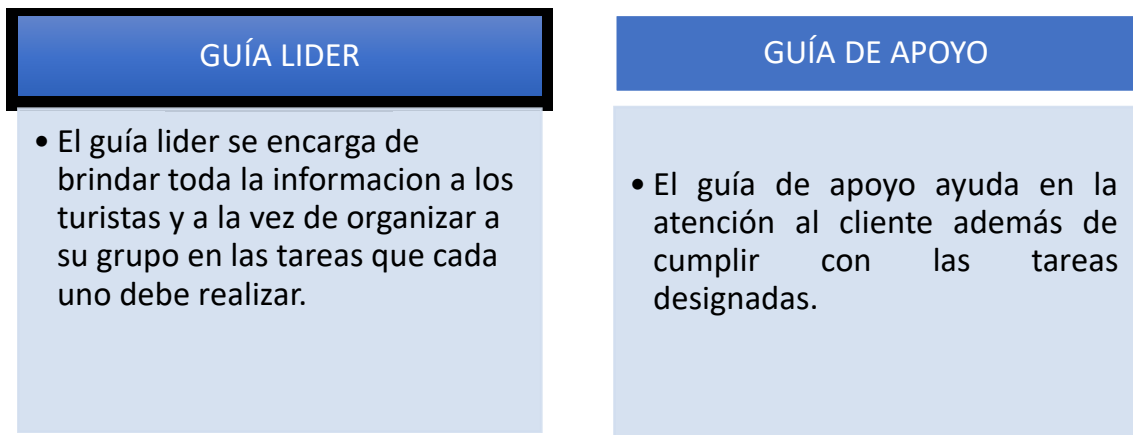


Figura N°4.2: Guía líder Vs guía de apoyo

Fuente: Elaboración propia.

- Organización de los mecánicos
Como su nombre lo indica ellos son los encargados del mantenimiento y reparación de las bicicletas durante el tour y en el taller de la empresa.

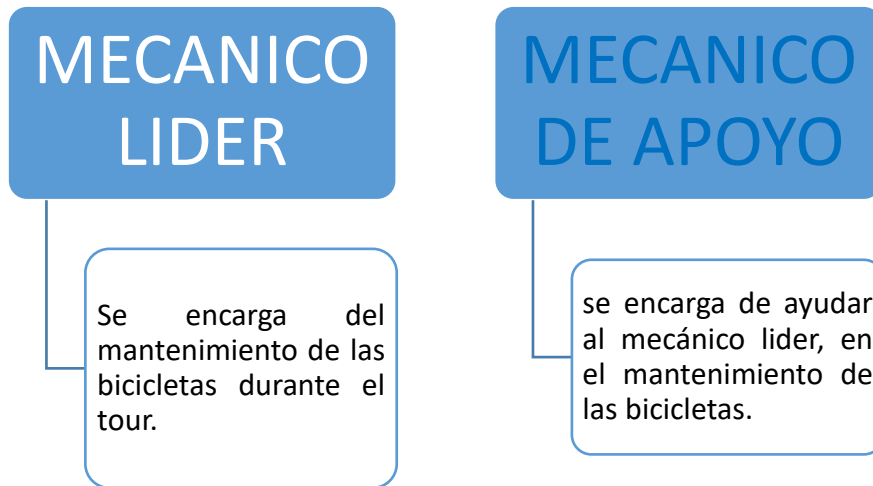


Figura N° 4.3: Organización de los mecánicos

Fuente: Elaboración propia

4.6 Oferta turística

La empresa operadora de turismo para dar un mejor servicio y mayor posibilidad al turista, diversifica su oferta, tomando en cuenta los atractivos de mayor importancia en Bolivia.

LA PAZ



Figura N° 4.4:

Fuente: Instagram: “La Paz, Bolivia”. 2019

La ciudad de La Paz, es la capital de Bolivia, ofrece una variedad de atractivos turísticos, esta ciudad también es conocida como la ciudad maravilla por su particular geografía y costumbres.

- Tour del ciclismo del Camino de la Muerte.
- Chacaltaya y Valle de la Luna.
- Tour por la ciudad de La Paz.
- Cholitas luchadoras (cholitas wrestling show).
- Caminata por el Camino del Inca -el Choro -3 días / 2 noches.
- Huayna Potosí 3 días
- Tiwanacu.

YUNGAS



Figura. N° 4. 5

Fuente: Elaboración propia. “Los Yungas”. 2015.

Los Yungas se encuentra en el departamento de La Paz, por su geografía es considerada la mejor opción para el turismo de aventura.

- Tour de ciclismo por el Camino de la Muerte.
- Plantaciones de coca.

LAGO TITICACA



Figura. N° 4.6:

Fuente: Instagram. “Lago Titicaca”, 2019.

Se encuentra ubicada entre la frontera de Perú y Bolivia, el lago Titicaca es el lago navegable más alto del mundo y es conocido como la cuna de los Incas.

- COPACABANA – ISLA DEL SOL 2 días / 1 noche
- COPACABANA – ISLA DEL SOL día completo.

UYUNI



Figura. N° 4.7

Fuente: Ruta Bolivia. “Salar de Uyuni”, 2017.

Uyuni se encuentra ubicado en el departamento de Potosí. Es el salar más extenso del mundo, lugar donde el cielo y la tierra parece uno solo.

- Salar de Uyuni (full day).
- Salar de Uyuni (3 días).
- Salar de Uyuni tour Premium (3 días).

JUNGLA Y PAMPAS



Figura.Nº4.8

Fuente: Mundo verde. “Pampas”, 2019.

Se encuentra ubicada en el departamento del Beni, se puede llegar atravesando Rurrenabaque que es considerada la puerta del Amazonas.

- Selva (3 días).
- Pampas 3 (días).
- Selva y Pampas (4 días).

POTOSÍ



Figura.N°4.9

Fuente: Bolivia mágica. “Cerro Rico de Potosí”, 2020.

La ciudad de Potosí suma una larga historia, todo esto gracias al Cerro Rico de Potosí y la antigua Casa de la Moneda.

- Tour a la ciudad de Potosí.
- Tour minas de Potosí.

SANTA CRUZ



Figura.N°4.10

Fuente: Viajes erráticos. “Misiones Jesuitas”, 2019,

La ciudad de Santa Cruz cuenta con un clima tropical, donde se podrá encontrar: ríos, templos, parques y jardines.

- Misiones Jesuitas.

5 REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS

5.1 Referentes normativos relacionados con el turismo

5.1.1 Constitución Política del Estado

Según el artículo 337 de la Constitución Política del Estado, establece que el turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable para lo que tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente, debiendo el Estado promover y proteger el turismo comunitario, con el objetivo de beneficiar a los pueblos indígena originarios campesinos, comunidades interculturales y afro bolivianos.

Esta visión reconoce que el turismo puede generar la interrelación de los pueblos, portar beneficios útiles e involucrar y facilitar las actividades de las comunidades locales como parte esencial de su desarrollo, así como generar la dinámica de participación de los facilitadores y prestadores de servicios.

Por ello, el área de turismo se ha convertido, dentro del Estado Plurinacional, en un sector estratégico para el desarrollo del país con el 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.

En la presente Constitución Política del Estado, se puede observar normas vigentes que toman en cuenta al turismo como una herramienta de desarrollo económico, social y ambiental contemplados en los distintos artículos.

“Artículo 21. Las bolivianas y los bolivianos tienen los siguientes derechos:

1. A la auto identificación cultural.
2. A la privacidad, intimidad, honra, honor, propia imagen y dignidad.
3. A la libertad de pensamiento, espiritualidad, religión y culto, expresados en forma individual o colectiva, tanto en público como en privado, con fines lícitos.

4. A la libertad de reunión y asociación, en forma pública y privada, con fines lícitos.
5. A expresar y difundir libremente pensamientos u opiniones por cualquier medio de comunicación, de forma oral, escrita o visual, individual o colectiva.
6. A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.
7. A la libertad de residencia, permanencia y circulación en todo el territorio boliviano, que incluye la salida e ingreso del país” (Nueva Constitución Política del Estado, 2008).

La Constitución Política del Estado en el punto 7 nos da la libertad de poder circular libremente en el territorio boliviano, esto significa que podemos hacer viajes por diferentes razones “familiar, descanso, aventura o negocios” dando lugar al desarrollo económico del lugar visitado.

“Artículo 52. I. Se reconoce y garantiza el derecho a la libre asociación empresarial.

II. El Estado garantizará el reconocimiento de la personalidad jurídica de las asociaciones empresariales, así como las formas democráticas organizativas empresariales, de acuerdo con sus propios estatutos.

III. El Estado reconoce las instituciones de capacitación de las organizaciones empresariales.

IV. El patrimonio de las organizaciones empresariales, tangible e intangible, es inviolable e inembargable.

Artículo 300. I. Son competencias exclusivas de los gobiernos departamentales autónomos, en su jurisdicción:

18. Promoción y conservación del patrimonio natural departamental.

19. Promoción y conservación de cultura, patrimonio cultural, histórico, artístico, monumental, arquitectónico, arqueológico, paleontológico, científico, tangible e intangible departamental.

20. Políticas de turismo departamental” (Nueva Constitución Política del Estado, 2008).

5.1.2 Ley 292 Ley general de Turismo

La Ley general de Turismo tiene por objeto establecer las políticas generales y el régimen del turismo del Estado Plurinacional de Bolivia.

Asimismo, en el Art. 3 (objetivos del turismo), señala fomentar desarrollar, incentivar y fortalecer el turismo receptivo y emisivo a partir de la gestión territorial y la difusión de “Destino Bolivia” sus atractivos y sitios turísticos para la generación de ingresos económicos y empleo que contribuyan al crecimiento de la actividad turística y al vivir bien de las bolivianas y bolivianos fortaleciendo el turismo de base comunitaria.

La presente ley se promulgó en el año 2012, la ley 292 se conoce como “Ley general de Turismo Bolivia Te espera” esta es la nueva imagen de Bolivia, dejando atrás a la Ley 2074 “Ley de Promoción y desarrollo de la actividad Turística en Bolivia”.

De manera más detallada veremos a que responde los siguientes objetivos del turismo:

- a) Promover, desarrollar y fomentar el turismo interno, para fortalecer la identidad plurinacional y las riquezas inter e intra culturales.

- b) Fomentar, desarrollar, incentivar y fortalecer el turismo receptivo y emisivo a partir de la gestión territorial y la difusión del “Destino Bolivia”, sus atractivos y sitios turísticos para la generación de ingresos económicos y empleo que contribuyan al crecimiento de la actividad turística y al Vivir Bien de las bolivianas y bolivianos, fortaleciendo el turismo de base comunitaria.

- c) Promover, desarrollar y fortalecer los emprendimientos turísticos de las comunidades rurales, urbanas, naciones y pueblos indígena originario campesinas para el aprovechamiento sustentable, responsable, diverso y plural de patrimonio natural y cultural.
- d) Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional entre los niveles territoriales del Estado, para la captación y redistribución de ingresos provenientes de la actividad turística, destinados al desarrollo, fomento, promoción y difusión del turismo.
- e) Fortalecer la capacidad operativa, financiera y de planificación del Estado Plurinacional de Bolivia, sobre la base de la implementación y actualización constante de un sistema de información y estadísticas del sector turístico.
- f) Implementar mecanismos de regulación a la actividad turística.
- g) Proteger los lugares y símbolos sagrados, conservar los recursos naturales y respetar la identidad de los pueblos indígena originario campesino, comunidades interculturales y afro-bolivianas” (LEY GENERAL DE TURISMO BOLIVIA TE ESPERA LEY 292, 2012).

5.1.3 Ley 1333 Ley del Medio Ambiente

Entretanto, la Ley de Medio Ambiente N°,1333, promulgada el 27 de abril de 1992 y publicada en la Gaceta Oficial de Bolivia el 15 de junio de 1992 en actual vigencia es de carácter general, no enfatiza en ninguna actividad específica, como en este caso el turismo; su objetivo fundamental es proteger y conservar el Medio Ambiente, sin afectar el desarrollo que requiere el país, procurando mejorar la calidad de vida de la población. En los primeros artículos de esta Ley se pone de manifiesto el objeto, los fines y algunos conceptos. Los primeros artículos de la Ley de Medio Ambiente señalan:

Artículo 1. La presente ley tiene por objeto la protección y conservación del medio ambiente y 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.

Artículo 2. Para los fines de la presente Ley. Se entiende por desarrollo sostenible. El proceso mediante el cual se satisfacen las necesidades de la actual generación. Sin poner en riesgo la satisfacción de necesidades de las generaciones futuras. La concepción de desarrollo sostenible implica una tarea global de carácter permanente.

“Artículo 7. La Secretaría Nacional del Medio Ambiente, tiene las siguientes funciones básicas:

1. - Formular y dirigir la política nacional del Medio Ambiente en concordancia con la política general y los planes nacionales de desarrollo y cultural.
2. Incorporar la dimensión ambiental al Sistema Nacional de Planificación. Al efecto, el Secretario Nacional del Medioambiente participará como miembro titular del Consejo Nacional de Economía y Planificación (CONEPLAN).
3. Planificar, coordinar, evaluar y controlar las actividades de la gestión ambiental.
4. Promover el desarrollo sostenible en el país.
5. Normar, regular y fiscalizar las actividades de su competencia en coordinación con las entidades públicas sectoriales y departamentales.
6. Aprobar o rechazar y supervisar los Estudios de Evaluación de Impacto Ambiental e carácter nacional, en coordinación con los Ministerios Sectoriales respectivos y las Secretarías Departamentales del Medio Ambiente.
7. Promover el establecimiento del ordenamiento territorial, en coordinación con las entidades públicas y privadas, sectoriales y departamentales.
8. cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas de la presente Ley” (1333, 1992).

La presente ley tiene como base la responsabilidad de cuidar el medio ambiente, sobre una base de sostenibilidad y sustentabilidad.

5.2 Referentes normativos del turismo de aventura

Para el sustento del mismo hacemos referencia, a la cumbre de la tierra en Rio de Janeiro llevado a efecto en 1992 por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y otros organismos internacionales como las Naciones Unidas. Agenda 21 sobre el medio ambiente y el desarrollo.

En uno de los puntos (agenda 21) se trató sobre los viajes y turismo al respecto como señala específicamente en el área de transporte “colaborar con los departamentos gubernamentales, comunidades y empresas de viaje y turismo para la creación de caminos seguros (bicicletas y caminatas) para residentes y turistas para la aplicación de otras medidas que reduzcan la necesidad de uso de vehículos privados para desplazarse dentro del destino de vacaciones y para llegar en él.

En dicha reunión según el instituto de World Watch (Chafe, 2005) distingue ocho categorías de turismo semejantes que tiene como referente la naturaleza y el medio ambiente, tales como, la aventura, ecoturismo, geo turismo, turismo masivo (mar, arena, sol), turismo basado en la naturaleza, turismo pro pobre, turismo responsable y turismo sostenible.

Por otro, según la memoria del seminario de aventura llevado a efecto el año 2003 y publicado en la revista Published en junio, 16, 2009. El turismo se liga directamente con la naturaleza su función es pasar de observador a ser parte del paisaje (Actor) vivir experiencias al límite en conjunto con su entorno natural. Un turismo hoy asociado a los deportes extremos desarrollados en entornos naturales, pero también a la vez lo más importante su gran necesidad de explotar con carácter de aventura y enorme conciencia ecológica de ahí su estrecha relación con el concepto de sustentabilidad. La definición de desarrollo sostenible que se cita con mayor frecuencia es la propuesta por la

comunidad de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo conocido también como Comunidad Bruntland de 1987.

El turismo de aventura es un tipo de turismo que implica la exploración, el viaje a áreas remotas donde el viajero puede esperar lo inesperado. Este tipo de turismo también se relaciona directamente con los deportes de riesgo o aventura. El turismo de aventura tiene por objeto principal el fomento de las actividades de aventura en la naturaleza. Es el hecho de visitas a algunas zonas donde se puede desarrollar los llamados de aventura o turismo activo. (Revista Published, Memoria Seminario – Turismo de aventura, 2009).

Sin embargo, no existe una buena base sobre la teoría del turismo de aventura por lo general los estudios demuestran el sustento de la práctica y poco de base referencial, por el ende el turismo de aventura es una actividad turística recreacional en la que se utiliza el entorno natural como recurso para producir determinadas emociones.

5.3 Referentes Normativos de las agencias de viajes

Las agencias de viaje juegan un rol muy importante en turismo, ya que cumple la función de intermediaria entre el productor (hoteles, aerolíneas, restaurantes, cruceros etc.) y el consumidor (turista). Es decir, la agencia de viajes vende a su cliente productos y servicios con relación al viaje que realizará.

Según la “OMT (1998), “las agencias son empresas de servicios y su función principal es la intermediación”; y de allí se deriva una de sus principales funciones: la intermediación. Por su parte, aportando una definición muy simplista Foster (1994), señala que cualquier sitio en donde se vende una o más línea de productos de viajes, se llama agencia de viajes” (eumed.net, s.f.).

Según el reglamento específico de empresas operadoras de turismo en Bolivia en su “Artículo 6.- (De las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos contemplados en el presente reglamento).- Las Empresas de Viajes y Turismo son reconocidas en el artículo

8 del Decreto Supremo N° 2609 Reglamento a la Ley N° 292, asimismo mediante la Resolución Ministerial 0021/2016 aprueba los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicio las Empresas de Viaje y Turismo contempladas en el presente Reglamento están categorizadas de la siguiente manera:

- a) Operadoras de Turismo.
- b) Empresas de Agencias de Viajes y Turismo.
- c) Mayoristas y Representaciones”.

En su Artículo 7.- (De las Operadoras de Turismo). - Las Empresas Operadoras de Turismo, son aquellas dedicadas a la prestación de servicios de turismo organizado para el mercado receptivo e interno dentro del territorio nacional, que cumplan con todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos; y una vez acreditadas por Los Gobiernos Autónomos Departamentales en el marco de sus competencias se dediquen en forma exclusiva a lo siguiente:

- a) Organizar, elaborar y ofertar paquetes de turismo receptivo con intermediación de otros servicios propios y/o ajenos.
- b) Prestar servicios turísticos a turistas nacionales y extranjeros en todo el territorio nacional.
- c) Informar, orientar y organizar diversos circuitos turísticos a solicitud expresa o por oferta programada.
- d) Comercializar la mediación de servicios turísticos como ser: Transporte terrestre, acuáticos o aéreo; paseos y excursiones; hospedaje y plan de alimentación, guías, así como de otras actividades relacionadas con el turismo.
- e) Elaborar itinerarios, proporcionar información turística, y difundir material promocional.
- f) Brindar asistencia y facilitación a los turistas en sus trámites.

- g) Reservar, adquirir y vender entradas para todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y similares.
- h) Prestar cualquier otro servicio turístico que complemente los servicios de intermediación antes mencionados.
- i) Proporcionar útiles y equipos destinados a la práctica del turismo deportivo, científico, ecoturístico, turismo de aventura y otras modalidades de turismo.
- j) Realizar contratos de transporte, flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros, para coadyuvar las prestaciones de servicios.
- k) Crear y desarrollar nuevos productos turísticos.
- l) Subcontratar empresas de servicios turísticos especializadas.
- m) Desarrollar servicios turísticos en todo el territorio nacional.

5.4 Reglamento específico de Guías de Turismo

El siguiente reglamento tiene como base que los guías de turismo, además de tener derechos y obligaciones tengan buenas practicas que favorezcan el bienestar de los individuos.

Según el presente reglamento de guías, en el artículo 1. (objeto) Denominado en adelante el Reglamento, tiene por objeto regular el funcionamiento operativo, derechos, obligaciones y requisitos de los guías de turismo en todas sus categorías, que se desarrollen actividades dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de lo establecido por la Ley N° 292, Ley General de Turismo “Bolivia Te Espera” y el decreto supremo N° 2609.

En el Artículo 2. (finalidad) señala que el presente reglamento tiene por finalidad difundir la actividad Turística en el Estado Plurinacional de Bolivia, fomentando la legalidad de los guías de Turismo y previniendo la competencia desleal.

Artículo 3. (marco legal) se constituyen en marco legal del presente reglamento:

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 031, de 19 de julio de 2010, Ley Marco de Autonomías y descentralización “Andres Ibañez”.
- Ley N° 292, de 25 de septiembre de 2012, Ley General de Turismo “Bolivia te Espera”.
- Decreto Supremo N° 2609, Reglamento General de la Ley de Turismo – Bolivia te espera.
- Resolución Ministerial N° 243/2017, de 23 de agosto de 2017, que aprueba el reglamento específico para el sistema de registro, categorización, certificación de prestadores de servicios turísticos SRCC.
- Resolución Ministerial N° 010/2018, de 10 de enero de 2018, que aprueba el reglamento específico de la tasa administrativa de regulación turística.
- Resolución Ministerial N° 020/2018, de 14 de enero de 2016, que aprueba la plataforma informática del sistema de registro, categorización y certificación de prestadores de servicios turísticos – SRCC.
- Resolución Ministerial N° 021/2016, de 23 de agosto de 2017, que aprueba los módulos técnicos de categorización de los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional.

Artículo 4. (ámbito de aplicación) en el presente reglamento es de aplicación y cumplimiento obligatorio para toda persona natural o jurídica que presta servicios profesionales en el área de guianza turística en todas sus categorías dentro del territorio del estado Plurinacional de Bolivia” (Ministerio de Culturas 2017).

5.5 Marco teórico conceptual del turismo

Este punto considera el concepto de los principios que orientan los aspectos relacionados al turismo en general, así como la política nacional, como son la sustentabilidad, el

capital humano es el papel dentro del sector de turismo, así como la labor de los prestadores de servicio, y el papel del guía de turismo frente a las necesidades de la demanda.

Previo a dicho desarrollo, es importante señalar sobre el concepto de turismo, aunque todos tenemos distintas interpretaciones, por esta razón existe una variedad de definiciones, algunas más diferentes entre sí, según sea el enfoque que se le dé al concepto o bien al ámbito de formación o trabajo.

Uno de los conceptos más aceptados es cuando el turismo se convirtió en un fenómeno de masas; la definición más ampliamente aceptada se debe a K. Krapf y W. Hunziker (1942) que señala que el “Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa” (Sancho. A. 1995.p.10).

Asimismo Arrillaga (1985) señala, que el turismo (es todo desplazamiento temporal determinado por causas ajenas al lucro; el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posible esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre estos y los viajeros tiene lugar; por tanto, el turismo en principio, es un hecho social y de naturaleza especial, puesto que es un movimiento o desplazamiento de un sujeto turista hacia un lugar para buscar recreación y descanso, donde una nación proporciona atractivos y servicios turísticos para su disfrute y enriquecer su propia experiencia, tanto el visitante como el receptor, producto de la interrelación.

Entre tanto para la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo comprende “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos (Sancho, A. 1995.p.11).

Por tanto, las actividades realizadas durante la estancia son las que definen el tipo de turismo realizado, así como existe el turismo de aventura entre otros siendo el tema a

tratar. El termino de turismo de aventura al ser relativamente nuevo, se confunde con otro tipo de turismo, como el ecoturismo y otros que están dentro de la categoría de turismo de naturaleza, donde cada uno tiene su propio alcance.

5.6 Clasificación del Turismo

De las clasificaciones de turismo, citadas por diferentes autores, “la Organización Mundial de turismo (OMT 2009), señala tres diferentes formas:

1. Turismo doméstico: refiriéndose a residentes visitando su propio país.
2. Turismo receptivo: refiriéndose a no residentes procedentes de un país determinado; y
3. Turismo emisor: residentes del propio país que se dirigen a otros países” (Administracion de empresas turisticas online, 2009).

5.6.1 La clasificación según el motivo de viaje

El turismo puede ser clasificado de distintas maneras, en este punto se identifica el propósito o motivo de viaje que puede ser:

- “Turismo cultural: El turismo cultural aparece en las cuatro últimas décadas como un fenómeno social que presenta una de las mejores perspectivas para ocupar el tiempo libre, vinculado con la herencia histórica de los territorios en donde se desarrolla, contribuyendo al desarrollo regional y de las ciudades y poblados que son depositarios de un importante legado patrimonial.
- Turismo rural: Según la OMT, turismo rural se define como “las actividades turísticas que se realizan en el espacio rural y que tienen como fin interactuar con la vida rural, conocer las tradiciones y la forma de vivir de la gente y los atractivos de la zona”.
- Turismo de naturaleza: El Turismo de naturaleza es la actividad turística que se desarrolla sin alterar el equilibrio del medio

ambiente promoviendo la conservación de la naturaleza y los ecosistemas existentes realizando actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través de la interacción con la misma. La cual provee a las comunidades receptoras el medio para una mejora en la calidad de vida buscando incentivar un desarrollo sustentable.

- Turismo de sol y playa: según la OMT el Turismo de sol y playa es el más demandado de todos, especialmente, en aquellas zonas del litoral que gozan de una climatología favorable, este segmento del turismo suele asociarse con el ocio, así como con los términos descanso, diversión y entretenimiento, conocidos como las tres S (inglesas): sand, sea, sun. Además, este segmento se ha caracterizado desde siempre por ser el producto estrella dentro del destino turístico.
- Turismo de aventura: El turismo de aventura es aquel que pone en contacto con la naturaleza al individuo, llevando a tener actividades de aventura en áreas remotas o de exploración. Este tipo de turismo tiene un alto nivel de adrenalina. Según la OMT, las tendencias para el 2020 lo sitúan en el tercer lugar después del de sol y playa y el deportivo (de invierno y acuático).
- Turismo de negocios: El turismo de negocios o viajes de negocios es un subconjunto más limitado y enfocado de turismo regular. Durante los viajes de negocios, los individuos todavía están trabajando y siendo pagados, pero lo están haciendo tan lejos, tanto de su lugar de trabajo como del lugar de residencia.
- Turismo de bienestar: esta clase de turismo es el que usa para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamientos terapéuticos o preventivos, todo esto para mejorar la salud, buscando el bienestar físico y mental” (UNIVERSIDAD INTERAMERICANA para el desarrollo, s.f.).

5.7 El turismo a nivel mundial

“El crecimiento del turismo internacional es uno de los mejores en la última década, así lo certifica el “Barómetro del Turismo Mundial – Enero 2019”, publicado por la Organización Mundial de Turismo (OMT). Durante el año pasado, todas las regiones demostraron crecimiento y se registraron 1400 millones de llegadas internacionales a nivel mundial, 6% más que lo reportado en 2017” (TURISMO 360 .news, 2019).

Las estadísticas nos demuestran que el turismo es uno de los motores que ayuda al desarrollo económico de todos los países que apuesten por él, en la siguiente imagen podremos observar el desarrollo de las llegadas internacionales de cada continente.

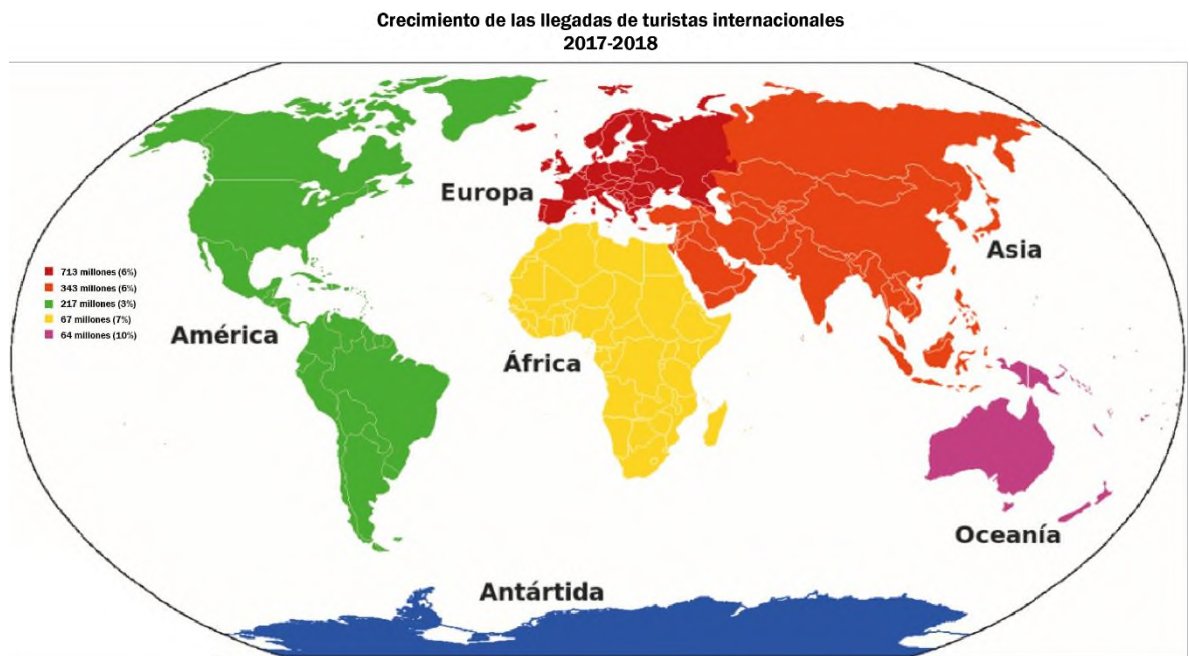


Figura: N°6.1: Crecimiento de las llegadas de turistas internacionales

Fuente: Elaboración propia.

5.8 El turismo en Bolivia

El turismo continúa posicionándose como una de las actividades más importantes para el desarrollo económico de un país. En la actualidad el turismo en Bolivia ha llegado a tener una gran importancia como actividad económica. De esta manera el gobierno ha tomado la decisión de trabajar junto a los gobiernos departamentales, municipales y organismos privados, quienes están ligados en la importancia del crecimiento turístico del país.

Según “INE y OMT reportan que el flujo turístico en Bolivia creció 9,9% y el Ministerio de Culturas y Turismo promociona 15 destinos turísticos que involucra a varios circuitos del país. El viceministro de Turismo, Marcelo Arze, informó hoy que, en 2017, según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y del Instituto Nacional de Estadística (INE), el flujo turístico en Bolivia creció 9,9%, mayor del promedio de 7% registrado a nivel mundial y del 3% de América.

Entre otros datos” INE y la OMT muestran que se logró un crecimiento de casi el triple en flujo turístico que en la región y el 56 por ciento de los turistas fueron extranjeros; para Bolivia el turismo es una de las actividades que genera más sostenibilidad. Desde 2008 hasta 2017 se ha logrado duplicar el flujo turístico en el país”, explicó Arze, citado en un boletín de prensa. Indicó que, en 2017, el turismo extranjero creció "de manera considerable" y dijo que los visitantes dejaron un gasto de 802,6 millones de dólares, según el INE, "Ese mismo año Bolivia tuvo a 1.992.540 turistas, de los cuales 56 por ciento fueron extranjeros que visitaron el país y aportaron directamente a la balanza comercial. El crecimiento del turismo receptivo del año 2016 al 2017 fue de 15,4 por ciento", apuntó” (Página SIETE , 2019).

5.9 Desarrollo del turismo de aventura en Bolivia

Bolivia todavía se encuentra en vías de desarrollar y potenciar el turismo de aventura como alternativa para el desarrollo de las comunidades. Sin lugar a dudas el territorio boliviano privilegiado por cierto tanto de orden cultural y natural que lo convierten en un país atractivo.

Las actividades extremas de mayor importancia que podemos encontrar dentro del departamento son:

- El montañismo Huayna Potosí, nevado Sajama
- Bicicleta de montaña Camino de la Muerte en los Yungas, Chacaltaya Zongo
- Canotaje los Yungas, Rurrenabaque
- Urban Rush en el centro de la ciudad
- La tirolesa en los valles de los Yungas.
- Trekking cordillera Real, Sajama, Toro Toro, Madidi

5.10 El Turista

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) define a los turistas como aquellas personas que viajan a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios, y que tienen una estancia mínima de una noche en dicho lugar.

5.10.1 Tipos de turistas

La clasificación de los tipos de turistas se puede basar de la misma manera en la cantidad de tipos de turismo que existan, sin embargo en este artículo nos centraremos en la clasificación que presentó Valene L. Smith en su libro “Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism”, donde identificó a los turistas según la cantidad de ellos, además de sus expectativas y grado de adaptación:

a) “Turistas exploradores

Son pocos en número, con un alto grado de adaptación al entorno social y espacial, se caracterizan por viajar por su cuenta, observar y participar con la comunidad anfitriona. Buscan lugares contra vacación, son usuarios frecuentes de tecnologías y gadgets (cámaras fotográficas, suplementos alimenticios o alimentos deshidratados, grabadoras, mapas, GPS, etc.).

Aportan al mercado de internet valiosos artículos publicados en blogs con sugerencias de viaje que únicamente se podrían conocer a través de la experiencia cercana con un destino determinado.

b) Turistas elite

Viajan a lugares poco comunes buscando experiencias cercanas con la comunidad anfitriona, siempre en forma organizada turísticamente, como viajes en jeep por el safari. Son poco numerosos y más exigentes que los exploradores, se adaptan fácilmente a la alimentación y alojamiento local disponible.

c) Turistas excéntricos

Viajan a lugares inusuales lejos de la multitud buscando experimentar emociones nuevas o incluso místicas, con bajo nivel de riesgo; son pocos en número y de fácil adaptación al medio local, no participan en circuitos o rutas.

d) Turistas inusuales

Viajan en forma ocasional siempre bajo un itinerario organizado por un intermediario y en grupo, buscando emociones nuevas y arriesgadas, son aptos para el turismo de aventura con todos los servicios incluidos.

e) Turistas chárteres

Smith los denominó el triunfo de la estandarización y homologación de servicios organizados con todo incluido (hotel, transporte, comidas y actividades turísticas) a precios competitivos.

Buscan conocer un destino turístico nuevo de bajo riesgo y con cierta familiaridad; es el segmento con mayor dependencia hacia el guía de turistas. Son asesorados en sus necesidades, contados en diferentes momentos del viaje, y advertidos por el guía sobre el transporte que deben tomar, evitar determinadas acciones o lugares y van identificados por algún color o insignia del intermediario.

f) Turistas masa incipiente

Visitantes individuales o en grupo de flujo constante que en conjunto forman un volumen de la demanda a destinos consolidados turísticamente, de gran popularidad, que ofrecen un bajo nivel de riesgo, cierta interacción con la comunidad anfitriona y la visita a los principales atractivos del destino (Ciudad de México, Nueva York, París, Frankfurt).

g) Turistas masa

Viajan en forma constante y permanente, en gran número, y representan la base del desarrollo y crecimiento turístico de aquellos destinos accesibles a la clase media. La interacción con la comunidad anfitriona es comercial e impersonal.

Es el turismo que por su volumen y popularidad impacta directamente en la comunidad local; la actividad turística se convierte en una fuente económica de primera importancia para el destino.

h) Turistas de placer o henodistas

Son los turistas que buscan una separación inmediata de lo cotidiano, la tensión y el estrés. Sus fines son puramente recreacionales y de distracción.

i) **Turistas peregrinos**

Son turistas que buscan una respuesta que puede manifestarse de tres maneras:

Experiencial: Busca la autenticidad de la vida en otras sociedades ya que tiene la sensación de haber perdido la propia.

Experimental: Experimenta con estilos de vida diferentes al propio.

Existencial: Encuentra un nuevo centro existencial resultado de la experiencia del viaje” (ENTORNO TURISTICO, s.f.).

5.11 El guía de turismo

El Guía de Turismo: Es la persona natural con formación académica en turismo que presta servicios profesionales en el área de guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducir, informar, instruir y asistir durante la ejecución del servicio contratado.

Categorización. Según el reglamento específico de guías de turismo, estos se categorizan:

a) **Tour Leader:** Persona contratada por una operadora de turismo nacional o extranjera, que acompaña al grupo de turistas y supervisa los itinerarios contratados por los turistas en representación de la operadora de turismo, quienes no tienen la autorización de prestar servicios de guianza.

b) **Guía Nacional:** persona natural con formación académica en turismo que cuenta con la autorización para trabajar en todo el territorio nacional y posee amplios conocimientos del patrimonio turístico nacional, las rutas existentes y los destinos turísticos que se promueven en el territorio nacional.

c) **Guía Comunitario:** persona nativa o residencial local de un municipio o comunidad, que cuenta con conocimientos del lugar en el que vive y experiencia vivencial en guiaje, logrados por la práctica cotidiana y el dominio del lugar donde viven.

d) Guía Fijo o de Sitio: persona natural con formación académica en turismo, que ejerce su actividad e imparte sus conocimientos en determinadas edificaciones e infraestructuras como ser: museos, iglesias, conventos, centros turísticos, sitios arqueológicos, edificios gubernamentales especiales, edificaciones privadas, u otros sitios específicos de interés turístico.

e) Guía departamental: Persona natural con formación académica en Turismo, que tenga conocimientos amplios sobre los circuitos o paseos frecuentes en un determinado departamento.

f) Guía Especializado: Persona natural con formación académica en Turismo, que cuente con un amplio conocimiento en determinadas áreas (turismo de naturaleza y otros) y realiza su labor en zonas específicas del territorio nacional donde se requiera de su experiencia especializada, como ser parques nacionales, montañas, selvas y otros.

g) Guía de Montaña: Persona natural con formación académica en turismo que se encuentra capacitado para conducir a los turistas de forma segura y responsable en actividades como escalada de montaña, roca o hielo.

h) Guía de observación de fauna: persona natural con formación académica en formación especializado y capacitado en el reconocimiento de la fauna local y manejo de turistas en este territorio brindándoles seguridad, información.

i) Guía de Trekking (caminatas con niveles de dificultad): Persona natural con formación académica en turismo capacitado para desempeñar su función como guía de caminata, excepto en casos de fuerza mayor o caso fortuito, que con su experiencia pueda brindar seguridad, información evidenciada, atención necesaria y otros aspectos solicitados por los turistas.

j) Guía de deportes extremos: persona natural con formación académica en turismo con experiencia y acreditado en actividades de aventura y deportes extremos con la capacidad de brindar al turista estándares de seguridad, calidad de servicio, primeros

auxilios y conocimientos en rescate, con dominio de manejo de equipo especializado para la práctica adecuada de la actividad que se oferta.

k) Guía de Naturaleza: cuentan con formación especializada y amplia en aspectos y temas de naturaleza reconocimiento de zonas, flora, fauna y otros elementos inherentes al entorno natural.

l) Guía Cultural: persona natural con formación académica en turismo que cuenta con información especializada en aspectos relacionados al patrimonio cultural, expresiones culturales e historia brindando información evidenciada.

m) Patrimonio Turístico: Es el conjunto integral de bienes materiales, inmateriales y los recursos culturales y naturales con mucho potencial turístico. Este patrimonio está compuesto por los atractivos y sitios turísticos del país, las facilidades e infraestructuras turísticas” (Ministerio de Culturas y Turismo, 2018).

5.12 Manual

Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así, los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema o materia (DEFINICION MX, 2014).

En empresas grandes o pequeñas es común que tengan un manual de funciones, para determinar y delimitar el campo de acción del personal dentro la empresa, todo esto ayuda a dar la información relevante relacionado con la empresa, su misión, visión, objetivos y servicios que produce o brinda.

Entre los manuales más comunes tenemos los siguientes:

- Manual de organización

El manual de organización es el documento en el cual son establecidas y precisadas las funciones del personal que conforma la estructura organizativa de

una empresa. En este sentido, el manual de organización contiene una descripción clara y detallada de la estructura y de las unidades que integran una organización y todo lo relativo a sus responsabilidades, tareas, atribuciones, facultades y funciones. La finalidad del manual de organización es lograr que exista una adecuada correspondencia funcional entre los diferentes puestos de una estructura organizativa y sus tareas, responsabilidades y atribuciones.

- Manual de procedimientos.

El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que una empresa debe seguir para llevar a cabo sus tareas generales y cumplir con sus funciones. En él se recogen de manera detallada y descriptiva aspectos que van desde el orden secuencial de las actividades, hasta la sucesión de labores necesarias para la realización de un trabajo. Del mismo modo, comprende aspectos de índole práctica, como el uso de recursos (materiales, tecnológicos, financieros), y metodológica, como la aplicación de métodos de trabajo y de control más eficaces y eficientes. Los manuales de procedimientos, además, ayudan en la inducción de personal nuevo, describen las actividades de cada puesto, explican la relación con otras áreas asociadas, permiten una apropiada coordinación de actividades entre diferentes departamentos, etc. En definitiva, proporcionan una visión general de la empresa, sus actividades y sus funciones.

- Manual de calidad

El manual de calidad es un documento donde las empresas realizan una exposición clara y precisa del conjunto de procedimientos a los cuales se ciñen para alcanzar ciertos estándares de calidad mediante la adopción de los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). En él, son explicados los mecanismos de control y los objetivos de calidad que, por norma, persigue la compañía. Los estándares de calidad, por su parte, deben estar en consonancia con los procedimientos y requisitos exigidos por la norma ISO

9001, elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, que data de 2008, y que precisamente pretende regularizar este aspecto.

- Manual de bienvenida

El manual de bienvenida, también llamado manual de inducción, es el documento mediante el cual una empresa comunica a un trabajador toda la información relevante relacionada con la empresa: su historia, objetivo, valores, misión y visión, las características que la diferencian de otras empresas semejantes, los productos o servicios que produce o comercializa. Además, ofrece otros datos de importancia, como un organigrama de la empresa, las funciones de cada cargo y los contactos de otros departamentos. Debe estar escrito en un lenguaje simple, claro y explícito, pues toda la información allí vertida, como política laboral, prevención de riesgos y recomendaciones sobre la conducta, tiene un valor contractual.

- Manual de usuario

Como manual de usuario se conoce el libro o folleto que contiene un conjunto de informaciones, instrucciones y advertencias relacionado con el de uso de un determinado producto o servicio. Se vale de un lenguaje simple, y emplea textos, imágenes, diagramas y esquemas. En ellos son detalladas y explicadas las funciones y las opciones disponibles del aparato. Los manuales de usuario son comunes, sobre todo, en electrodomésticos o dispositivos electrónicos, como teléfonos celulares, tablets, microondas, televisores, etc.

6 REFERENTES METODOLÓGICOS

6.1 Enfoque metodológico

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos que se utiliza para alcanzar los objetivos planteados. Por tanto, para la elaboración de este trabajo nos apoyamos en los siguientes métodos:

El método inductivo, el método analítico y descriptivo, así como el método propositivo. Y en cuanto a las técnicas se hace referencia a la técnica de investigación documental y de trabajo de campo.

6.2 Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo, como indica su propia denominación, tiene como objeto la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, si no de descubrir tantas cualidades como sea posible.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

Para la realización del presente trabajo se utilizó el método cualitativo a razón de que no se ha planteado hipótesis, por tanto, se ha desarrollado supuestos de orientación a lo largo del estudio cualitativo para la problemática tratada.

6.3 Métodos de investigación

- El método inductivo según Raffino “Es un proceso utilizado para poder sacar conclusiones generales, partiendo de hechos particulares (...) es un método que se basa en la observación, el estudio y la experimentación de diversos sucesos reales para poder llegar a una conclusión que involucra a todas esas cosas” (Raffino, M. 2 19). Por ello, en esta memoria laboral se usó del método inductivo para describir los hechos y fenómenos; desde mi ingreso a la agencia de viajes y turismo Altitude Adventures, hasta la finalización de mi trabajo; asimismo se

describió las características de la empresa, su estructura orgánica, los puestos existentes; es decir considerando su particularidad; se aplicó la técnica de la observación sobre la forma de trabajar en su interior y las relaciones existentes entre estas.

- El método analítico para Jalaal, 2015 “es aquel método de investigación de un todo, descomponiendo en sus partes o elementos a observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establece nuevas teorías” (Jalaal, J. Ramos M. 2015). Se utilizó este método para conocer más el objeto de estudio a través de la descripción de las partes o elementos además para describir aspectos desde antes de empezar a redactar el trabajo; es decir desde el simple hecho de haber planificado como va estar estructurada la memoria laboral, en que partes y en cuantos capítulos podía estar dividido el trabajo.
- El método propositivo, “se caracteriza por generar conocimiento, a partir de la labor de cada uno de los integrantes de los grupos de investigación, propone además el desarrollo, el fortalecimiento y el mantenimiento de estos colectivos, con el fin de lograr los niveles de productividad y alcanzar reconocimiento científico interno externo” Lopez A. (s.f). este método sirvió como base para elaborar el manual de procedimientos, para guías en servicios especializados para el turismo de aventura –deporte Biking”, con el fin de que la agencia de viajes logre altos niveles de productividad y solucione los problemas de servicio.

6.4 Tipo de Investigación

La memoria laboral se basó en un tipo de investigación de carácter descriptivo y propositivo; se apoyó en fuentes ya estudiadas, debidamente registrados y confiables; que permitió la elaboración de la memoria laboral, la argumentación para la propuesta y para el sustento teórico.

6.5 Técnicas /instrumentos

La Técnica que se utilizó para este trabajo fue la investigación de campo, ya que es cuando se conoce mediante la experiencia o vivencia de un caso específico y este trabajo relata mi experiencia laboral en el departamento de guiaje de la empresa Altitude Adventures.

La recopilación documental se utilizó para identificar aquellos datos e información pertinente para el presente trabajo; documentos que fueron revisados en el archivo institucional de la (agencia de viajes y turismo Altitude Adventures), así como el internet, libros, reglamentos, revistas, manuales relacionados al tema. Es decir, el propósito de la recolección de datos, fue contar con la información necesaria para el logro de los objetivos planteados y para poder sistematizar la memoria laboral. Por otro se realizó las entrevistas necesarias al personal del área de guiaje de la empresa, con el fin de conocer sobre las debilidades y fortalezas del servicio de guiaje.

6.6 Unidad de análisis

La unidad de análisis es el departamento de guiaje de la empresa Altitude Adventures.

6.7 Procedimiento de investigación

En la presente memoria es importante hacer notar que se siguieron los siguientes pasos para poder llegar al documento final de “manual procedimientos para el cumplimiento del desempeño laboral para guías de Biking”:

- Primero se siguió el método de aprendizaje en campo, aprendiendo y acompañando a los guías de biking.
- Se siguió el método de observación en campo, aprendiendo de todos los guías la manera de como guiar a los turistas y/o clientes.
- El siguiente método fue el de la retroalimentación para poder preguntar y consultar a los guías sobre las dudas que se tenían respecto al recorrido.
- El último aspecto fue el análisis, para mejorar el sistema actual que utilizan los guías de biking a través de un manual de procedimientos.

CAPÍTULO I CONTEXTO LABORAL

7 DESCRIPCIÓN DE LA MEMORIA-ACADÉMICO-LABORAL DESARROLLO – DESEMPEÑO EXPERIENCIA ACADEMICO LABORAL

7.1 Descripción General de la Institución

La empresa fue fundada, el 16 de julio del 2012 con el nombre de Altitude Adventures la misma que pasó a ser de agencia, a una de categoría DMC, es decir, a una agencia operadora de la actividad turística. El profesionalismo, pasión y los proyectos sostenibles la han convertido en una de las empresas más importantes de Bolivia. Todo esto se consiguió gracias a la experiencia del equipo humano altamente calificado, la empresa se especializó en el diseño de programas turísticos que se adapten a las necesidades de los clientes. Opera desde la ciudad de La Paz calle Santa Cruz # 265 y tiene un alcance a nivel nacional. Entre los paquetes turísticos ofertados se tiene visitas guiadas a los museos de la ciudad de La Paz, Calle de las Brujas, Valle de la Luna, Salar de Uyuni, Lago Titicaca, Jungla y Pampas, Potosí “tour minas de Potosí” y su principal fuente de ingreso, descensos en bicicleta por el Camino de la Muerte.

7.2 Experiencia laboral

La experiencia laboral obtenida, fue a partir del año 2012 hasta el 2018 en forma continua hasta el 2015 y esporádica hasta el 2018 dentro de la agencia de viajes Altitude Adventures, mi persona se desempeñó primero en el cargo de counter, más tarde fui ubicado en el departamento de guiaje, como guía de biking.

La actividad de ciclismo, para la empresa, es una de las más importantes dentro del departamento de La Paz, cuando se habla de turismo de aventura-deporte.

Mi llegada a la empresa Altitude Adventures, fue a través de un anuncio que encontré dentro de la universidad piso 13 del monoblock central de la Universidad Mayor de San

Andrés, en el cual se solicitaba pasantes para la oficina, como ayudante de counter. Los requisitos eran, ser estudiante de los últimos años de la Carrera de Turismo, manejo de paquetes básicos de computación e inglés intermedio. Cuando me presenté a la entrevista, fui recibido por la encargada de la oficina Srta. Ángeles Coro, ella me atendió de manera amable, me preguntó la razón de mi visita, le comenté que leí el anuncio que dejaron en la Carrera de Turismo sobre pasantes para la empresa, de este modo ella me pidió mis documentos “Curriculum Vitae” para revisarlos, me pidió que espere un momento; la espera duró unos 15 minutos. Uno de los socios de la empresa llegó a la oficina, el señor Dayner Valda, me llamó para la entrevista, me hizo unas preguntas. La primera fue si tenía experiencia en el área de agencias turísticas, le dije que esta era la primera vez que iba a trabajar en una agencia, pero que tenía los conocimientos necesarios para desenvolverme y las ganas de aprehender y mejorar cada día. La siguiente pregunta fue, si hablaba inglés, le contesté que tenía un inglés intermedio pero que estaba en condiciones de entablar conversaciones, prosiguió a preguntarme la razón por la cual quería realizar pasantías dentro la empresa, le comenté que estaba cursando el último año de la Carrera de Turismo, y como todo buen profesional, necesita obtener conocimientos en mi área de estudio. Después de unos segundos me llamó la Srta. Ángeles para realizar un examen oral, todo esto para evaluar mi speaking, no recuerdo bien los temas que abarcamos, pero entre ellos estaba hacer una descripción de mi persona. Después de unos minutos me llamó el gerente general de la empresa, estrechó mi mano y me preguntó si podía venir desde mañana, con bastante entusiasmo conteste que sí.

Al presentarme al día siguiente, me asignaron las siguientes tareas:

- Revisión de las fotografías, cada guía encargado, después de su jornada laboral, entregaba las fotos de su respectivo grupo, en las cuales debían estar las fotos individuales y grupales de los turistas a quienes habían brindado servicios y

- mi persona después de recepcionar las organizaba y en algunos casos las archivaba.
- Otra labor que cumplí al inicio como parte de la empresa, fue el quemado de cd, donde cada turista recibía un cd. con las fotos del tour.
- Asimismo, me ocupé de la entrega de los cd al hotel Brisas y hostel Wild Rover, debido a que la empresa tenía un convenio con estos hospedajes, y el compromiso de la empresa Altitude Adventures era la entrega de los mismos, en el área de recepción y que sirva como fuente documental.
- Otra labor que realicé fue la revisión de cuestionarios del tour. Al finalizar el tour, cada guía entregaba sus cuestionarios llenados por los turistas, de los cuales mi persona verificaba si estos estaban completos, en caso de encontrar falencias reportaba a la Srta. Ángeles.
- Atención al turista. Debido a que las recepcionistas de la agencia no siempre podían atender a todos los clientes, en estos casos para que el cliente no espere, mi persona daba la explicación sobre las características de los paquetes turísticos ofrecidos por la empresa, por lo general la información, era en inglés.

7.3 Debilidades de la empresa

- a. Falta de liquides económica.
- b. Reducido número de vehículos para el transporte de turistas y equipos
- c. Débil promoción de los paquetes turísticos.
- d. Desinterés de alcance como agencia y contar con sucursales a nivel nacional
- e. Debilidad en la cantidad de bicicletas.

- a. Liquidez económica. La empresa Altitude Adventures, optó por conseguir un socio y realizar préstamos del banco para ampliar y mejorar sus servicios.
- b. El transporte era insuficiente; los choferes trabajaban con otras empresas aparte de la nuestra. Desde el comienzo siempre tuvo afluencia de turistas, grupos arriba de 25 turistas, sin embargo, el transporte no respondía a la demanda.
- c. La promoción de los paquetes turísticos se convirtió en una cuestión de preocupación para la empresa, ésta tuvo que trabajar en páginas web, Facebook, trip advisor, trípticos y publicidad y distribuir a otros prestadores de servicios como los hoteles y los hostales para publicitar los paquetes turísticos.
- d. Durante muchos años, la agencia solo contó con una oficina, a partir del 2015 logró trabajar dentro del hostel wild Rover, lugar donde había mucha demanda de turistas y que buscaban la aventura, el deporte, la adrenalina, etc. Wild Rover generaba de 8 a 15 turistas diarios para biking.
- e. La empresa solo contaba con 15 bicicletas; las cuales no era un número suficiente para la demanda y el número de turistas, excedía a la cantidad de los equipos, a veces, llegaba por día a un número de 30 turistas. Las bicicletas no eran fáciles de adquirir por los precios elevados 2000 \$. A mediados del 2014 la empresa adquirió 20 nuevas bicicletas de marca (Transition).

Después de seis meses de trabajo y a la conclusión de mi pasantía, dentro la oficina, el gerente de la empresa, me preguntó si estaba interesado en ser parte del equipo de guías, sin dudarlo le dije que sí. En todo este tiempo de trabajo en la oficina me puse al tanto de las tareas que realizaban los guías.

Durante dos fines de semana tuve una capacitación, primero para conocer las características del equipo y luego conocer aspectos sobre la mecánica, específicamente de las bicicletas. La mecánica consistía en el cambio de neumático si era necesario, cambio de pastillas de los frenos, sangrado de frenos y el regulado de las cajas de cambio.

7.4 Funciones y tareas de los trabajadores

Mi labor dentro el área de guías, era de realizar el mejor servicio turístico como guía. Gracias a los conocimientos obtenidos en la Universidad Mayor de San Andrés (Carrera de Turismo) y a la preparación académica, pude realizar de manera más óptima mi labor en esta área; donde me interesé por estudiar el perfil de los visitantes, su nacionalidad, edad, cultura, sexo y otros. Por otro, mi trabajo comenzaba desde horas. 6.00 am. consistía, en verificar la lista de turistas y dividirlos en grupos si era necesario. Los grupos al comienzo solo tenían dos divisiones, los privados que pagan un monto más elevado por ir entre amigos y el normal que solía ser el grupo más grande, desde un número de 6 hasta 45 turistas. Después de varios meses de petición por parte de los guías Julio Añez, Cristhian Senzano y mi persona, se logró que los dueños de la empresa decidieran dividir los grupos normales de 6 hasta un máximo de 16 turistas. La petición surgió por el número elevado de turistas asignado a cada guía, debido a ello; se sugirió que cuanto menor sea el número de turistas, la prestación de servicios será mejor y de calidad, de esta manera evitar riesgos y dar mayor atención a los turistas.

El departamento de guiaje, se dividía en tres niveles: guía líder, guía de apoyo y mecánicos.

- **Guía líder.** - encargado de organizar a los grupos; por cada 5 turistas un guía, en cada transporte un máximo de ocho turistas y designación para la participación de más guías de acuerdo al número de turistas. Asimismo, el recojo de las instrucciones de la empresa y el recojo a los turistas del lugar de hospedaje.
- **Guía de apoyo.** - los guías de apoyo se encargaban de preparar el equipo, toma de fotos, ayuda al turista en lo que necesitaba y brindar la información del tour a los turistas dentro del transporte.
- **Mecánico.** - como su nombre lo indica, ellos eran los responsables de verificar que las bicicletas, se encuentren en buenas condiciones, en caso de algún desperfecto, tenían que solucionar el problema.

Después de trabajar más de 3 meses como guía de apoyo, la empresa decidió ascenderme a otro nivel como guía líder; esto significó, para mi persona un reto y una mayor responsabilidad; pero a la vez un aumento en la remuneración, Por ejemplo, los Guías líderes por jornada prestada recibían 250 bs. guía de apoyo 225 bs. mecánico 225 bs. El pago se realizaba en forma semanal, se nos tomaba en cuenta como personal eventual debido al trabajo esporádico y solo considerado de acuerdo a la necesidad y petición de la empresa. Asimismo, una de las condiciones, se debía rotar entre el personal del área de guiaje que llegaba a un número de 13 personas y tener como máximo un número de cuatro salidas a la semana.

En los siguientes puntos, se describirá paso a paso la actividad laboral que desempeñaban los guías en un día de trabajo.

1. La primera actividad comenzaba por la mañana, a partir de horas 6:00 am. y se dividía en grupos, cada grupo con un máximo de 16 turistas, luego el guía líder de cada grupo designaba tareas, como el de preparar el equipo respectivo, (casco, rodillera, codera, chaquetas, guantes y pantalones) otro, se encargaba de la puesta de las bicicletas (modelo de la bicicleta, talla) en el vehículo para el transporte respectivo, y por último la designación del vehículo y del guía de apoyo para el recojo de los hoteles y hostales a los turistas que integrarían el grupo.
2. El recojo de los turistas hospedados en diferentes hoteles, se realizaba desde horas. 7:15 hasta las 7:40 am. y el último lugar para el mismo, era el hostal Wild Rover. Cada guía al llegar al lugar debía saludar a los turistas, presentar a sus compañeros y presentarse, realizar una breve explicación sobre las características del recorrido y el tiempo que demandaría el descenso. Cada movilidad llevaba un máximo de 8 pasajeros.
3. El punto más alto “La Cumbre” era el lugar donde comenzaba el recorrido, en el cual se presentaba a todos los guías y choferes. El guía líder del grupo daba las instrucciones y las recomendaciones necesarias al grupo, como el mantener una

sola fila en el proceso de descenso por precaución y mayor seguridad, asimismo el uso de los frenos de la bicicleta, ubicación de cada guía, paradas durante el tour y otros, la explicación la mayor parte del tiempo se realizaba en inglés y cuando era necesario en castellano.

4. El guía líder designaba tareas a los guías de apoyo, como al mecánico y al fotógrafo, señalando que el actuar de los mismos, debe responder a las necesidades de los turistas y por otro, la designación al guía que encabezaría la travesía, éste último, se encargaba de regular la velocidad del grupo.
5. La primera parte comenzaba en La Cumbre, el recorrido es de 24 km por el asfalto y camino troncal a los yungas; el tiempo del recorrido variaba según la destreza de cada turista, esto podía ser de 40 a 50 minutos. En la primera etapa se hacía tres paradas antes de llegar a Unduavi (en el Sapo, la Rinconada y antes del túnel). Es decir, la primera etapa culminaba en la tranca de Unduavi, donde se hacía un alto para el control y la cancelación respectiva, por derecho a ingreso y recorrido por el lugar, para extranjeros el monto de bs. 50.bs y para los nacionales de bs. 25.bs. Desde Unduavi se continuaba usando el transporte de la empresa, el tiempo de recorrido es de 15 minutos hasta el siguiente punto de partida.
6. La segunda parte se iniciaba desde Chuspipata. Antes de ello, se daba una explicación del lugar y sus características, asimismo se daba a conocer las recomendaciones necesarias y las reglas del recorrido, el momento para la toma de fotografías tanto individuales y grupales y el momento para repartir el snack del grupo.
7. El camino antiguo también conocido como Death Road, tiene una distancia de 36 km, (el tiempo de recorrido demanda de 2 horas y media a 3 horas); sin embargo, el tiempo varía según la cantidad de personas que realizan el recorrido, debido a la edad, sexo y otros. Durante el recorrido se realizaban alrededor de 6 paradas, de las cuales 3 con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos; en otras de un tiempo más corto para toma de fotografías, en otros, paradas de mayor tiempo

donde se podía departir, algún tipo de snack y se les repartía agua, y se realizaba la revisión de las bicicletas; por lo general, en los lugares denominados como Curva Clásica, San Juan y Cerro Rojo. El tour finalizaba en el puente, denominado como Puente Helena; al culminar el recorrido, como muestra de cortesía por parte de la empresa, se les congratulaba y entregaba una polera que tenía estampado en el mismo, un mensaje “death road survivor” (sobreviviente del camino de la muerte). Los turistas y los guías, como fin de recorrido nos adentramos al hotel Villa Verde, lugar donde se departía un almuerzo buffet, uso de duchas, piscina y tener el descanso necesario.

8. El regreso desde el hotel “Villa Verde” demandaba un tiempo de 2 horas y media a 3 horas, dos horas dedicadas al recorrido por la carretera y 30 minutos un recorrido en la misma ciudad. A cada pasajero se los dejaba en su respectivo establecimiento de hospedaje.
9. Los guías después de cumplir su labor de recorrido, se encargaban de dejar en la oficina, los reportes y las fotografías de su grupo, después la entrega en el taller de todo el equipamiento que fue utilizado por los turistas, como los cascos, sogas, bicicletas, etc., finalizando de esta manera el trabajo como guía de biking.

CAPÍTULO II DETERMINACIÓN Y ANALISIS DEL PROBLEMA

8 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Los problemas encontrados dentro del departamento de guías de la Agencia de Viajes Altitude Adventures eran las mismas deficiencias que tiene una empresa nueva, que, al ingresar a competir con otras empresas consolidadas en turismo de bicicleta de montaña, sopesan con ciertas dificultades.

El principal problema que se llegó a detectar es que las personas que entraban a trabajar como guías de biking realizaban un trabajo improvisado sin seguir procesos ni pasos de acuerdo a normas establecidas por el turismo, en la prestación de servicios especializados para la realización del deporte de biking en el Camino de la Muerte.

Entre las empresas con las que tuvo que competir están “Gravity, Barracuda, Madness, Extreme, Barro Biking, Solario, Vértigo Biking, Mayhen Mountain Biking y otras”.

En la siguiente imagen se muestra a las principales empresas dedicadas actualmente a la prestación de servicios para la realización del deporte de Biking.

EMPRESA	% DE CLIENTES AÑO 2018
GRAVITY	36%
BARRACUDA	23%
ALTITUDE BIKING	20%
VERTIGO	10%
XTREME	4%
OTROS	7%

Figura: N° 8.1

Fuente: La Razón. “Participación de mercado en la gestión 2018 de las agencias de biking, 2018.



Figura N°8.2: Agencias de viajes.

Fuente: Elaboración propia. “Agencias de viajes”, 2017.

Asimismo, se halló debilidades colaterales en el área de guiaje, entre ellos la ausencia de un manual de procedimientos que permita la prestación de servicios especializados en deporte de biking. Ausencia de equipos y personal especializado en rescate y primeros auxilios, debilidad en el manejo del idioma inglés por la mayoría de los guías de turismo, ausencia de cursos básicos en rescate y primeros auxilios, ausencia en el manejo adecuado de los equipos de comunicación.

Otra debilidad detectada durante mi labor en la empresa y en los recorridos, fue la poca comunicación e información dada por algunos guías, de inicio no daban a conocer sus nombres, debido a ello, los turistas quedaban confundidos al no poder solicitar y buscar respuestas a sus requerimientos.

La explicación dada por los guías durante el recorrido, sobre los servicios y atractivos turísticos y sus características, no estaba al alcance de la inquietud de los turistas. Debido a ello, algunos turistas por decisión propia, intuición y criterio continuaban su recorrido. Por otro, la falta de una explicación coherente sobre el uso de las bicicletas, también ocasionó accidentes, así como la falta de una orientación correcta en el manejo de los frenos de las bicicletas, generó caídas, fracturas de los brazos y clavículas en varios turistas. Cabe recalcar que en algunos países los frenos de las bicicletas son invertidos en relación al uso en nuestro país, es decir que el freno delantero y trasero se ubica al lado contrario del que suelen usar.

Después de unos meses de ser partícipe y observador en los recorridos, me puse a analizar sobre las debilidades que tenía el área de guiaje, y sobre la urgencia de contar con un manual de procedimientos, que sirva para mejorar en la prestación de servicios especializados para el deporte de biking para el Camino de la Muerte.

CAPITULO III PROPUESTA DE SOLUCIÓN

9 PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a la problemática detectada en su momento, sobre el papel de los guías en la empresa Altitude Adventures, donde se realiza un trabajo improvisado sin seguir procesos ni pasos en la prestación de servicios para el deporte de biking en el Camino de la Muerte y por la necesidad de contar con un manual de procedimientos para el cumplimiento del desempeño laboral, propuse a la empresa elaborar un manual de procedimientos.

Para ello, se ha planteado lineamientos básicos, que permitan orientar a los guías y al personal de la empresa para cumplir su labor con responsabilidad y eficacia para responder a las necesidades de los turistas, a partir del título luego los objetivos del mismo, la justificación, el alcance, los límites y los pasos o etapas.

9.1 SOLUCIONES

- a. El haber estudiado en la Carrera de Turismo y contar con conocimientos sobre el proceso de guiaje, me permitió aportar a la empresa en la solución de las debilidades halladas.
- b. Asimismo, el tener conocimientos básicos sobre la actividad turística me permitió aportar con ideas para encaminar y mejorar el servicio de los guías de biking de la empresa Altitude Adventures, como organizar a los grupos, cómo crear medidas de seguridad, buen trato al cliente, dominio de inglés, el porqué de la importancia de dar un nombre al grupo en el proceso de guiaje para la práctica del deporte extremo-biking en el Camino de la Muerte.

- c. Por otro, la importancia de la descripción de los atractivos turísticos en recorridos y fundamentalmente en el Camino de la Muerte, la explicación del nombre conocido como death road, el porqué de la importancia de dividir a los grupos para el descenso por el Camino de la Muerte, la importancia de las paradas en el recorrido, el lugar para iniciar la actividad de descenso, el momento que se debe proceder a la toma de fotografías, en que momento y en qué lugar distribuir la merienda, la explicación utilizando otros idiomas.
- d. El uso correcto de los frenos, cual es el freno delantero y el freno trasero, la diferencia de usar uno solo y ambos.
- e. Señales de seguridad del guía para los turistas, que son tres en la primera parte, parar, adelantar y reducir velocidad.
- f. La importancia del uso adecuado de los equipos como casco, rodilleras, coderas, guantes, chaquetas y pantalones.
- g. Cómo usar coderas y rodilleras. La importancia de los guantes durante el tour, algunos turistas no se sienten cómodos con los guantes y deciden no usarlos, en ese punto el guía debe explicar que podría pasar si no usan los guantes.
- h. Explicar que el Camino de la Muerte es el único camino en Bolivia donde se maneja al lado izquierdo, la distancia del recorrido en kilómetros, tiempo y las paradas que se va a realizar, además de las medidas de seguridad que se deberá tener
- i. El uso del botiquín, que elementos deben estar dentro del kit de primeros auxilios como medicamentos y accesorios, todo esto para estar preparados en caso de necesitarlos.

9.2 Manual de procedimientos para el cumplimiento de funciones dentro del departamento de guiaje.

Durante el desempeño de funciones en la empresa Altitude Adventures y viendo las debilidades del área de guiaje se ha propuesto elaborar un manual de procedimientos para guías especializados en turismo extremo-deporte de biking, para que se lleve a efecto las buenas prácticas para la actividad de biking en la ruta del Camino de la Muerte para ser mejoradas y solucionar los problemas latentes.

El perfil de un buen guía para esta actividad, debería ser lo siguiente.

- Licenciado en turismo o técnico superior en turismo.
- Dominio de dos o más idiomas, con preferencia Ingles.
- Tener conocimientos en rescate.
- Tener conocimientos en primeros auxilios.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA GUÍAS ESPECIALIZADOS EN TURISMO DE CICLISMO - TURISMO EXTREMO, PARA EL CAMINO DE LA MUERTE

INTRODUCCIÓN

El turismo extremo-deporte de biking, es una tipología de turismo en constante crecimiento en nuestro medio, es una de las actividades más importantes en Bolivia, está asociado a la aventura, al deporte a la adrenalina, en espacios de riqueza paisajística; enfocado a la naturaleza para brindar una experiencia placentera al turista de manera ecológica y culturalmente responsable bajo el servicio de la empresa Altitude Adventures y la orientación e información para guías turísticos que se involucren para un servicio especializado, para que los visitantes disfruten en el que hacer del deporte extremo.

OBJETIVO

Elaborar un manual procedimientos, para la prestación de servicios de guiaje especializado en deporte de biking en el Camino de la Muerte.

JUSTIFICACIÓN.

El presente manual de procedimientos tiene como propósito ayudar al desempeño óptimo de los guías de Altitude Biking, la misión fundamental, servir de herramienta de trabajo que ayude al buen funcionamiento de la empresa, mostrando a detalle el procedimiento adecuado de las operaciones que un guía debe cumplir para mejorar la experiencia y servicio a los clientes durante el tour de bicicleta por el Camino de la Muerte

DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

. La actividad de deporte extremo es una de las actividades que requiere de una preparación física y de conocimientos específicos, con habilidades y actitudes, tanto en

los participantes como en los prestadores de servicios. Desde ese punto de vista de necesidades y de acuerdo a las entrevistas realizadas al personal del área de guiaje en la empresa Altitude Adventures, permite caracterizar el escenario específico donde el guía de turismo, deberá incursionar y ejercer su rol funcional para el desarrollo del turismo de deporte en el Camino de la Muerte, bajo los principios de responsabilidad, respeto y solidaridad.

PROCEDIMIENTO:

Los procedimientos, se refieren a un conjunto de acciones ordenadas a la consecución de una meta, bajo la denominación de capacidad, destreza y habilidad, por tanto, el perfil del guía en turismo de deporte especializado en biking se define de la siguiente manera:

Es un guía especializado con competencias específicas, comprometido con el paisaje ecológico, crítico, proactivo que interactúa en conjunto con la empresa, las actividades turísticas y conservación de la naturaleza para el disfrute del deporte extremo.

Se hace notar que algunos compañeros de la oficina aportaron con ciertas ideas para la propuesta sobre el proceso de guiaje especializado para el deporte de biking.

FASES.

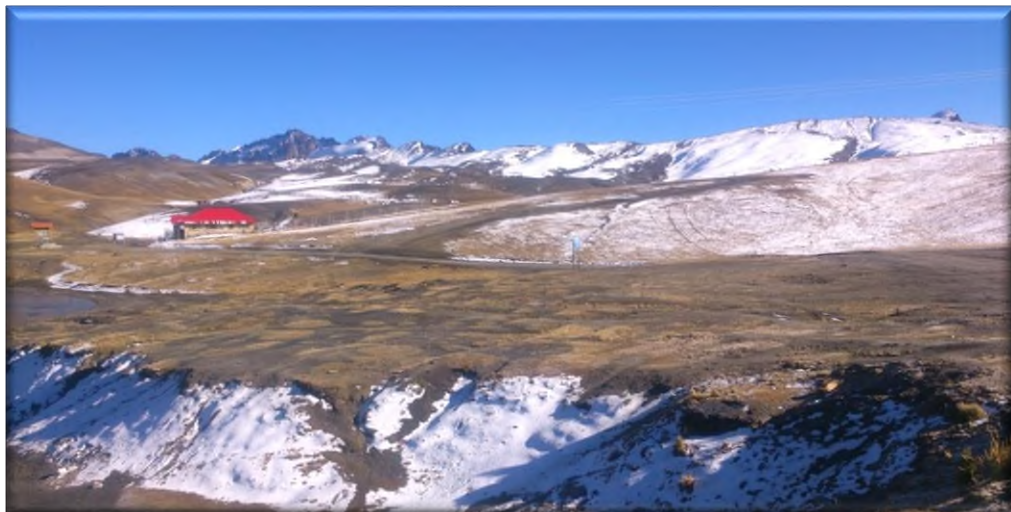


Figura N° 9.1

Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO	Guía especializado en biking
DEPARTAMENTO DE TRABAJO	Departamento de guías.
NUMERO DE PLAZAS	05
NIVEL DE FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en turismo. • Técnico superior en turismo.
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el recorrido a la perfección. • Conocer la oferta turística. • Dominio del idioma Ingles. • Conocimientos de primeros auxilios. • Habilidad para la conducción de grupos. • Destreza para el manejo de bicicletas. • Conocimientos generales del área. • Debe tener un buen lenguaje corporal. • Conocimiento de rescate.
OBJETIVO DEL CARGO	
Organizar y dirigir las actividades durante el tour para el desarrollo óptimo del servicio turístico.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Guiar y conducir la visita turística. El guía debe liderar el grupo de turistas con seguridad y eficiencia. • Brindar información sobre los puntos de interés. • Asistir al turista en todo momento, procurando su satisfacción y bienestar. • Elaboración de reportes del tour. 	

PASOS PARA LA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Trabajo en equipo.
2. Puntualidad en el recojo de los clientes.
3. Mostrar buena imagen, siempre impecable.
4. Prestar atención al cliente.
5. Tener una actitud positiva.
6. Explicación clara del tour.
7. Mejorar la calidad del inglés.
8. Ante problemas buscar soluciones.
9. Dominio del recorrido “Camino de la Muerte”.



Figura N° 9.2

Fuente: Elaboracion propia

PASOS A SEGUIR EN EL TOUR

CAMINO DE LA MUERTE

PASO 1 –ORGANIZACIÓN

- Llegada de los guías a las 6:00 am. En caso de contar con un grupo de turistas, coordinar el horario con el encargo del control de las salidas.
- Al llegar al taller, todo guía debe contar con su equipo de trabajo, bicicleta, casco, equipo de protección, camelbag y sus herramientas (desarmadores alicate neumático).
- Coordinar sobre la preparación del equipo necesario para la práctica de biking, con el guía líder.
- Designación de tareas por parte del guía líder a guías de apoyo:
 - Guías de apoyo, se encargarán de la preparación del equipo necesario para la práctica de deporte de biking y del refrigerio
 - Guías Mecánicos, se encargan del preparado de las bicicletas, según modelo y talla.
- Distribución de equipos por parte de los guías encargados de esta labor, deberán verificar la talla de las chaquetas, pantalones, rodilleras, coderas, cascos y guantes antes de entregar a los turistas. Todo esto, en relación al número y lista de pasajeros, sin dejar de lado los repuestos, 3 de cada uno. Al llegar al taller el guía asignado deberá devolver todos los equipos usados, más los 3 pares extras previa, limpieza.
- Encargados de la preparación del refrigerio; deberán verificar las conservadoras que tengan todos los insumos, agua caliente, te, café, azúcar, sándwiches, mates, queque, fruta, yogur, barra de chocolate, botellas de agua y botellón de agua. Todo esto debe estar de acuerdo a la lista y al número de pasajeros. El guía

asignado tendrá la obligación de devolver todo el insumo que quede como remanente del viaje al encargado de la bodega.

- Cámaras fotográficas, los guías líderes se encargarán del cuidado de las cámaras durante el tour.
- Radios; en referencia a estos, el guía líder deberá repartir las radios, a sus compañeros antes de emprender el recorrido, y después de ello devolver, al encargado de la bodega.
- Cada vehículo deberá contar con hojas de control, waivers, cuestionarios, etc. Estas hojas deberán ser entregadas por el supervisor de turno al chofer del motorizado.

PASO 2 -RECOJO DE PASAJEROS

- Recoger a los turistas de sus respectivos hospedajes o puntos de encuentro designados. Dicho recojo, será coordinado con el tour líder, responsable del recorrido.
- El recojo a los pasajeros debe ser puntual, el guía debe estar 5 a 10 minutos antes de la hora acordada. Cada guía debe hacer sellar la lista de los grupos y nombres de los pasajeros en el área de recepción, con la hora de llegada.
- Cada guía deberá presentarse ante los pasajeros y si tiene a un compañero como auxiliar, se realizará la presentación respectiva, así como al conductor del vehículo.
- En caso de que algún pasajero no llegue en el horario acordado, se deberá esperar un tiempo máximo de 15 minutos y luego recabar el sello de autorización en el área de recepción, para emprender con el recorrido.

- En el caso de que algún pasajero se encuentre indispuerto y no pueda realizar el tour, el guía tendrá la obligación de comunicarle que no habrá devolución de lo cancelado, la empresa por seguridad se quedará con el 50 %.
- Se deberá preguntar al pasajero si tiene todos los implementos necesarios para el tour, como protector solar, gafas, ropa y zapatillas extras.
- Explicar al turista el tiempo que estarán dentro de la movilidad, antes de llegar al punto de partida.

PASO 3 - ORGANIZACIÓN EN LA CUMBRE



Figura N° 9.3

Fuente: Elaboración propia

- Se deberá iniciar con la presentación del equipo y hacer que los turistas den a conocer su nombre y su nacionalidad. Esto, es de suma importancia, ya que el turista entrará en confianza, con todos los guías y no solo con el guía líder.
- Los guías secundarios deberán cumplir con su trabajo, uno preparará todo el equipo por tallas en una sola fila, el otro guía deberá preparar el primer snack para los turistas, como agua caliente, te, café, mates, queque, etc.
- El guía mecánico se encargará de la revisión de las bicicletas antes de iniciar el descenso a partir de la Cumbre.
- Cuando los turistas terminen de consumir su primer refrigerio, el guía líder deberá convocar a los turistas para la entrega de los equipos como chaqueta, pantalón, protector como guantes y cascos, según sea la talla. Si es necesario se les indicará como colocarse el equipo.

PASO 4- EXPLICACIÓN SOBRE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y LAS ACTIVIDADES A REALIZARSE.



Figura N° 9.4

Fuente: Elaboración propia

Explicar las características del contexto paisajístico, del nivel de altura a la que se encuentra, por ejemplo: señalar que ésta se encuentra a 4700 sobre el nivel de mar y que al final del recorrido se llegará a un nivel de 1200 metros sobre el nivel de mar. Así como el porqué del nombre.

Inicio de la actividad-recomendaciones.

- Cada grupo deberá llevar un nombre que los identifique. El guía líder pondrá como ejemplo que los grupos tengan nombres de animales, culturas bolivianas, etc.
- En caso de haber más de un grupo, hacer notar que el nombre del grupo ayudará para identificarlos.
- Explicar al grupo que el recorrido en bicicleta no es una competencia, que cada turista debe ir a la velocidad que crea prudente, hacerles notar que es uno de los caminos más peligrosos del mundo.
- Indicar al turista que todas sus pertenencias deberán ser puestas en el transporte como ser mochilas, cámaras, celulares y otros. Todo esto para preservar la seguridad de los mismos.
- Indicar a los turistas que las fotografías serán tomadas por el equipo de guías, en forma individual o grupal y que serán entregadas a cada turista, en las instalaciones de la Agencia de Viajes Altitude Adventures como cortesía del mismo, al regreso del recorrido.
- La primera parte del recorrido será de 24 km, con un tiempo de duración aproximadamente de 30 a 40 minutos por el asfalto, con la recomendación que el recorrido se deberá realizar con mucha cautela.
- El recorrido en la primera parte, deberá realizarse siempre, manteniendo el lado derecho.
- El grupo deberá mantener una sola fila, con una distancia de 6 metros entre turista y turista y 10 metros detrás del guía que va al frente del grupo.
- Se deberá prohibir el saludo y la mirada a la cámara mientras se maneja, por el riesgo que implica.

- Se deberá recomendar sobre la importancia del uso correcto del freno. Indicar que la palanca del lado derecho es el freno trasero y el de la izquierda es el delantero. Ambos deben ser usados al mismo tiempo, pero no de manera brusca.
- Recomendar; la importancia del uso correcto de un solo freno; para evitar accidentes, pues el derecho puede hacer que derrapen y el delantero que salga expulsado hacia adelante.
- En el caso de tener algún problema con la bicicleta, indicar al turista que deben parar al lado derecho del camino, detrás de la línea blanca. Un guía se aproximará para ayudarlos.
- Si el turista presentara algún malestar, o miedo de continuar, comentarles que pueden tomar un descanso dentro la movilidad.
- En el caso de que se presentará problemas con la bicicleta, el guía mecánico deberá solucionar el problema y de persistir las fallas se deberá proporcionar la bicicleta de auxilio.
- Enseñar las 3 señales: adelantar, reducir velocidad y parar.
- Durante el recorrido en el primer trecho, se puede presentar contratiempos, por el recorrido de vehículos de gran tamaño, en algunos casos, se deberá adelantar, pero el adelantamiento por el lado izquierdo.
- Recomendar al turista, no pedalear y emprender velocidad en la primera fase del recorrido, debido a la característica de la vía que es de bajada, puede generar accidentes.
- Durante la primera etapa de recorrido, se deberá concretizar 3 paradas, la primera en el denominado el Sapo, la otra antes del control de narcóticos y por ultimo antes del túnel de Unduavi.

PASO 5 -PARADAS

- En cada parada se debe preguntar al turista si todo marcha bien.
- En cada parada revisar el estado en que se encuentra la bicicleta.
- En la parada de control narcóticos, explicar al turista que se debe manejar en forma pausada.
- Recordar al turista que la última parada se realizará antes del túnel.
- Tomar fotos, a los turistas que están en movimiento, así como en las paradas con el fondo del paisaje.
- En las paradas, de acuerdo al tiempo establecido por la empresa, el turista podrá tomar fotos con su propia cámara.



Figura N° 9. 5

Fuente: Elaboración propia

PASO 6- LLEGADA A UNDUAVI

- Todas las bicicletas deberán ser puestas en las movilidades de la empresa, asimismo explicar al pasajero que la razón de ir en el transporte es por las dificultades y las pendientes que tiene el lugar.
- En Unduavi se deberá hacer un alto para repartir el segundo snack.
- En este punto de control, por norma, cada turista deberá pagar 50 bs. por derecho de ingreso y recorrido del Camino de la Muerte.
- Comunicarles que el lugar cuenta con servicios higiénicos.
- Preguntar al turista si cuenta con todos sus implementos para continuar con el recorrido.

PASO 7- DESCRIPCIÓN DE LA SEGUNDA PARTE

Antes de continuar con el recorrido, se deberá dar las instrucciones necesarias.

- Manejar la bicicleta y realizar el recorrido, manteniendo siempre el lado izquierdo de la vía.
- El Camino de la Muerte, es la única vía de Bolivia, que se maneja manteniendo el lado izquierdo. Esta regla es para todos los medios de transporte sean, autos, motos, buses, camiones y bicicletas.
- El lugar de inicio del recorrido será a partir de Chuspipata.
- Realizar una breve explicación sobre la historia y la geografía del lugar fundamentalmente respecto a las construcciones, quienes lo hicieron y explicar sobre el camino troncal de los Yungas
- Recomendar al turista, en caso de visualizar un motorizado que está en desplazamiento, conservar siempre el recorrido por el lado izquierdo. Si el camino es estrecho, parar, o bien continuar lentamente.

- El recorrido, a partir de Chuspipata será de 32km en un tiempo de 2 a tres horas, de acuerdo a los aspectos que va sucediendo durante el trayecto.
- Durante el recorrido se realizarán, paradas cortas y paradas largas. Las cortas de 5 minutos y las largas de 15 minutos, con el fin de tomar un descanso y luego continuar por la vía.
- Paradas cortas; se realizará para la toma de fotografías y compactar el grupo.
- Paradas largas; se realizará un descanso, para la revisión de las bicicletas y repartir una merienda.



Figura N° 9. 6

Fuente: Elaboración Propia

PASO 8 - PRIMERA PARADA EN EL CAMINO DE LA MUERTE

- La primera parada se realizará en el denominado Balconcillo, en este lugar se tomarán fotografías, de acuerdo al interés del turista en forma individual o en forma grupal.
- Proceder con una explicación sobre la historia del lugar y una descripción breve sobre el atractivo llamado el Balconcillo.
- Toma de video mientras se desplaza el grupo de turistas por este lugar.
- En caso de no tener visibilidad en este lugar, debido a la neblina, tomar video en la primera caída de agua.



Figura N° 9.7

Fuente: Elaboración propia.

PASO 9 - PARADA PUENTE DEL DIABLO

- En el lugar se deberá dar una breve explicación en referencia al nombre del lugar.
- Toma de fotos en el lugar.
- Video, mientras pasan por el puente, denominado Del Diablo.
- Explicar que, en unos 10 minutos, se arribará a la siguiente parada, llamada la famosa Curva Clásica.
- Recomendar al grupo de turistas que el desplazamiento sea con mucha precaución, debido a la estrechez del lugar.

PASO 10 - PARADA EN LA CURVA CLASICA

- Tomar fotos a los turistas, uno por uno con las bicicletas.
- Toma de fotos grupales sentados, en la Curva Clásica.
- Indicar a los turistas, que encontrarán sus fotos y videos en You tube y Facebook.
- Mencionar que el mensaje y la puesta de la imagen como estampado en la polera está inspirada en la Curva Clásica (cortesía de la empresa-Altitude Adventures)
- Describir y contar historias de este lugar, la Curva Clásica.
- Comunicarles que la siguiente parada será dentro de 15 minutos en San Juan. Lugar, donde podrán tomar un descanso.



Figura: N° 9.8

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 9.9

Fuente: Elaboración propia

PASO 11- PARADA EN SAN JUAN

- En la parada de San Juan, se deberá tomar un descanso de 15 minutos.
- En este lugar se realizará la entrega de la merienda como cortesía de la empresa.
- Toma de fotos del lugar y a los turistas.
- Los turistas podrán usar sus cámaras para tomar fotos del lugar.
- Comentar a los turistas que la temperatura será más alta por la variación del nivel ecológico y por la mayor vegetación, y sugerirles que pueden quitarse las chamarras y pantalones extras.
- Explicarles que uno de los guías tomará videos, mientras se pase por debajo de la caída de agua de San Juan.
- Contar una breve historia del lugar.
- Los guías mecánicos, deberán revisar el estado de todas las bicicletas.

PASO 12 - PARADA EN LA CASA DEL ALEMAN

- Explicar sobre la estancia de Klaus Barbie en Bolivia, hacer énfasis que él era jefe de la Gestapo en el sur de Francia.
- Narrar la historia y los antecedentes de este personaje, las cosas que hizo en Bolivia y sobre su llegada el año de 1950.

PASO 13 - CURVA DEL SOLARIO

- El guía a la cabeza deberá encargarse de hacer que el grupo se mantenga compacto.
- Explicar que después de unos 15 minutos de recorrido, se presentará la parte más plana de la vía, que facilitará con menor dificultad y esfuerzo el desplazamiento.
- El guía que estará al medio del grupo deberá esperar a que llegue el último turista.

PASO 14 - PARADA EN CERRO ROJO

- En este punto el turista deberá tener un descanso de unos 15 minutos.
- Comentar al turista que en ese lugar hay servicios higiénicos.
- Al turista se le proveerá agua.
- Mientras se realice un momento de descanso, se deberá tomar fotos, uno por uno a los turistas o en forma grupal, bajo cierto consentimiento.
- Explicar que es la última parada, y que dentro de unos 15 a 20 minutos se arribará a la meta.
- Recomendar a los turistas, que tengan cautela, que deben recorrer en forma lenta y demostrar cierta técnica para el manejo de la bicicleta, por las dificultades del

medio y que deben mantener un solo ritmo de velocidad, no deben correr demasiado.

- Tener cuidado con los niños que salen de las escuelas, para evitar algún tipo de accidentes.
- Comentar que existe un desvío que es más técnico, para el que desee realizar el recorrido, bajo la ayuda de uno de los guías.



Figura N° 9.10

Fuente: Elaboración propia

PASO 15 -LLEGADA A PUENTE HELENA

- A cada turista se le deberá recibir al final del tour, con un cálido aplauso.
- Indicar a los turistas que deben entregar los equipos, como ropa, guantes, protectores y cascos, al personal de la empresa.
- Los guías deberán verificar la cantidad y tipo de equipo usado durante el recorrido
- Cargar las bicicletas y acomodar en el vehículo de la empresa.
- El guía líder deberá demostrar entusiasmo y felicitar a todo el grupo que participó en el recorrido y hacer la entrega de las poleras, antes de ello, el guía líder deberá explicar en referencia a la imagen puesta en las poleras, señalando que es la imagen corporativa de la empresa y que se hace la entrega a nombre de la misma como reconocimiento por su participación.
- Toma de fotos de todo el grupo, una de frente, otra de espalda y la última saltando.
- Luego se deberá invitar a los turistas que aborden el vehículo, para ir al hotel donde están alojados para el almuerzo buffet, cuyo recorrido demandará alrededor de 15 minutos.



Figura N° 9.11

Fuente: Elaboración propia.

PASO 16- LLEGADA AL HOTEL VILLA VERDE

- Al llegar al hotel, se deberá conducir al grupo de turistas al espacio de recepción, donde se les entregará una toalla y shampoo.
- El guía líder deberá indicar el tiempo que demandará para llevarse a efecto una ducha, en caso de que el turista necesitara, para luego concentrarse y mostrarles donde es el almuerzo Buffet y el tiempo de estadía entre una a dos horas.
- Indicar que en el paquete de servicios no está incluido el derecho al consumo de bebidas.
- Indicar que la característica del restaurant del hotel es brindar al turista un auto servicio.
- Indicar a los turistas que cuiden sus pertenencias.
- Indicar que el hotel cuenta con piscina, por si alguien desea usarla.
- Indicar a cada pasajero que debe entregar sus toallas en la movilidad, antes de retornar a la ciudad de La Paz.
- Los guías deberán proceder con el lavado de las bicicletas antes de retornar a la ciudad de La Paz.

PASO 17 - RETORNO A LA CIUDAD DE LA PAZ

- Indicar que el retorno a la ciudad de La Paz durará unas 3 horas aproximadamente.
- Antes de partir del hotel Villa Verde, cada pasajero deberá revisar sus pertenencias.
- Cada guía dentro de la movilidad deberá entregar un cuestionario para que cada pasajero, pueda responder a las preguntas. Indicar que es para saber cómo fue su experiencia con la familia Altitude Adventures y la prestación de servicios.

- En la última parada, en el lugar denominado Yolosita, se deberá preguntar si alguien desea comprar algún tipo de producto.

PASO 18 - LLEGADA A LA PAZ

- 10 Minutos antes de llegar al hospedaje del pasajero, en la ciudad de La Paz, se deberá entregar la hoja de control, para que cada uno firme, como testimonio, que no se olvidó nada dentro de la movilidad.
- El último pasajero deberá dar un vistazo a toda la movilidad y firmar como testimonio que todo está en orden y que no se encuentra ninguna pertenencia de algún pasajero, en caso de encontrar alguna pertenencia de otro pasajero deberá reportar y anotar en la hoja de control.
- Indicar a los pasajeros que las fotografías pueden recogerlas después del arribo a la ciudad de La Paz, o al día siguiente, en la oficina de la empresa.
- En el caso de que los turistas fueran de grupos privados, la entrega de las fotografías del recorrido por cortesía de la empresa, se deberá hacer en el área de recepción de sus hospedajes, en un tiempo de 3 horas.
- En caso de surgir problemas en la entrega de las fotografías del recorrido, se deberá indicar que los turistas encontrarán en Facebook de la empresa o en Facebook de Altitude Biking.
- Al momento de despedirse, el guía deberá pedir al turista que ponga algún comentario positivo o negativo en el trip advisor sobre el servicio.

PASO 19 - ENTREGA DE LA CAMARA FOTOGRAFICA EN LA OFICINA

- El guía líder deberá entregar las memorias de la cámara fotográfica, en la oficina central de la empresa.
- En el cuaderno de control, el guía deberá reportar como fue el tour.
- En caso de realizarse algún tipo de cobro por un servicio prestado, el guía deberá reportar, a la administración de la empresa.

PASO 20 LLEGADA AL TALLER

- Cada guía que participó en el recorrido, deberá entregar el equipo utilizado por los turistas al encargo del taller; éste debe ser verificado bajo un levantamiento de datos respectivamente.
- Descargar las bicicletas del vehículo y realizar la entrega al encargado del taller.
- Las radios, deberán ser entregadas al personal designado por la empresa.
- Entregar las cámaras al responsable del taller.

CAPÍTULO IV. EVALUACIÓN

10 EVALUACIÓN

10.1 Logros

Después de la elaboración del Manual de Procedimientos, la aceptación por parte de la empresa y la adecuada aplicación a las necesidades de la misma, fue positiva.

Su aplicación fue permanente como un parámetro para la prestación de servicios especializados para el deporte de biking en el Camino de la Muerte.

- Entre los logros obtenidos, por la incorporación de un manual de procedimientos a la empresa y la puesta en práctica por los guías del área de Guiaje; la empresa, fue reconocida por el Gobierno Municipal de la Ciudad de La Paz, como una de las empresas generadoras de más empleos en el departamento de La Paz.
- Por otro, la empresa Altitude Adventures obtuvo convenios con grupos privados como el “grupo Gav, y G. Adventures” estos grupos renovaron contratos y decidieron continuar trabajando con la empresa.
- La Empresa, por la mejoría en prestación de servicios por parte de los guías, decidió aumentar el pago a los mismos, de lo que era 250 bs subió a 300 bs. por recorrido.
- Asimismo, por la mayor demanda de turistas y el mejor posicionamiento de la empresa, los dueños decidieron realizar un tour con el grupo de guías por el Camino de la Muerte, además como un reconocimiento por ser parte de la misma.
- A partir de la aplicación del manual de procedimientos, el trabajo de los guías fue más ordenado, aspecto que generó en los turistas una buena impresión y satisfacción por el servicio brindado y como reconocimiento del mismo, los turistas respondieron con mayores propinas.
- Dentro del ranking de las empresas más destacadas a nivel departamental, nos llevó a ocupar un segundo lugar, dentro de la gama de servicios, a pesar de

haberse fundado recientemente, es decir el año 2012. La empresa creció a pasos agigantados, desplazando a otras dentro de su rubro.

- En relación a los puntos anteriores y la toma de conciencia de los guías para una mejor prestación de servicios, hizo que baje el número de accidentes, es decir se generó mayor responsabilidad en ellos para auxiliar a los turistas y poner en un buen estado los equipos, fundamentalmente, las bicicletas.
- Asimismo, se generó en los guías, el interés a la mejor preparación para la explicación y descripción de los atractivos turísticos, en el contexto del Camino de la Muerte.
- A partir de la aplicación del manual de procedimientos, los guías tuvieron mayor conocimiento, para las medidas de seguridad, el manejo de primeros auxilios, y mejor desenvolvimiento frente a las necesidades surgidas por el grupo de turistas.

11 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1 Conclusiones

El guiaje turístico constituye una de las herramientas más importantes de la cual se valen las agencias de viajes y turismo para adentrarse con éxito en el mercado turístico, para consumir su producto y orientar al turista ávido de retos y experiencias particulares a partir de la labor de un guía, como la apreciación de la naturaleza y la práctica de actividades diversas como el deporte del ciclismo en un contexto especial.

La preparación especializada de guías de turismo, con conocimientos y técnicas, en una actividad determinada constituye un aspecto muy importante que toda empresa de servicios debería considerar dentro de sus políticas.

Los problemas principales que afectan los niveles de calidad de servicio es el trabajo improvisado, sin seguir procesos ni pasos establecidos por normas y manuales de procedimientos que deben ser parámetros para el cumplimiento y seguimiento de actividades diversas.

Un manual de procedimientos constituye una herramienta para el desarrollo de las buenas prácticas de servicio de guiaje, proporcionan lineamientos a seguir en la prestación de guiaje en turismo extremo para minimizar el impacto que las realizaciones de las actividades deportivas puedan tener sobre el medio ambiente.

La existencia de un manual de procedimientos, permitirá a la empresa Altitude Adventures y a su personal del área de guiaje poder determinar de la mejor manera la ruta más conveniente para ser utilizada en su situación de brindar el servicio al turismo de deporte de biking reduciendo inconvenientes o desconocimiento y aumentando la confianza y satisfacción al turista con respecto a la atención que le brinda la empresa.

El manual de procedimientos, será una pauta para el desarrollo de las buenas prácticas de servicio de guiaje especializado en el Camino de la Muerte a partir de la empresa Altitude Adventures.

11.2 Recomendaciones

- a. La empresa Altitude Adventures debe motivar a que los guías de biking cumplan las funciones del manual de procedimientos para el desarrollo óptimo del servicio turístico.
- b. Evaluar por lo menos dos veces al mes los niveles de satisfacción del turista para determinar las posibilidades causas y establecer las medidas correctivas para evitarlo.
- c. Supervisar constantemente al personal de guiaje para constatar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual de procedimientos de atención al turista para la realización del deporte de biking.
- d. Nombrar a una persona responsable de dar seguimiento a la aplicación del manual de procedimientos dentro de la empresa ajeno al departamento de guiaje y servicio al cliente,

12 BIBLIOGRAFÍA

- Administracion de empresas turisticas online. (2009). Organización Mundial de Turismo - OMT Tipos de turismo. Obtenido de Administracion de empresas turisticas online recuperado de <http://administracion.realmexico.info/2013/06/organizacion-mundial-de-turismo-omt.html>
- Arrillaga.I. (1985). Ensayos sobre Turismo, Edit. Diana México.
- Cuentas. G. (2012). Turismo de Aventura en Bolivia y su correlación con la ley Tesis de Medio Ambiente-pags. 78-80. Universidad Mayor de San Andrés.
- DEFINICION MX. (11 de 04 de 2014). *Definición de Manua*. Obtenido de DEFINICION MX: <https://definicion.mx/manual/>
- Editorial Definición MX. (11 de 04 de 2014), manual. Obtenida de editorial Definición MX: recuperado de: <https://definicion.mx/manual/>
- Empresa y Sociedad Universidad Politécnica de Valencia. Desarrollado por Bolivia Webs (2020). Altitude. Obtenido de ALTITUDE TRAVEL: Recuperado de: <https://www.altitudealliance.travel/quienes-somos/?lang=es>
- Entorno Turístico. (2020). ¿Qué es un guía de turismo y cuáles son sus funciones? Obtenido de Entorno Turístico: recuperado de: <https://www.entornoturistico.com/guía-turismo-cuales-funciones/>
- eumed.net. (s.f.). *AGENCIAS DE VIAJES*. Obtenido de eumed.net: <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/agencias-viajes.html>

- ENTORNO TURISTICO. (s.f.). Tipos de Turismo que existen. Obtenido de ENTORNO TURISTICO: <https://www.entornoturistico.com/tipos-de-turistas-que-existen/>
- J. Ramos. Jalaal R (2015). Curso Métodos de investigación, Jornada Dominical Sección “A”, Universidad San Carlos DE Guatemala (Facultad de humanidades dpto. de pedagogía).
- Martinez. V. (2019). El turismo de naturaleza: Un producto sostenible, Universidad Nacional de educación a Distancia ORCID ID, Recuperado de: <https://orcid.org/0000-0001-6208-1318vmartin@poli.med.es>.
- Lopez.V.(2020). Tipos de investigación Academia, Recuperado de: [https://Academia.edu/31632928/tipos de investigación.](https://Academia.edu/31632928/tipos-de-investigaci3n)
- Raffino. M. (2019). Concepto de Método Inductivo/obtenido, recuperado de: <https://Concepto de m3todo Inductivo/>
- Revista. Published (2003). Memoria Seminario Turismo de Aventura 2003, published on recuperado de: <https://slidehare.net/yates/memoria-seminario-turismo-de-Aventura-2003>
- Sancho.A. (1995). Educando Educadores en Turismo Edit. Organizaci3n mundial del Turismo Instituto de Turismo. <https://www.clasificacionde.org/clasificaci3n-de-turismo/>
- Peri3dico digital de Turismo, Hotelería, viajes y ocio. (13 de febrero de 2015). A.C. TURISMO. Obtenido de Peri3dico digital de Turismo, Hotelería, viajes y ocio, Recuperado de <http://acturism.blogspot.com/2015/02/para-ser-guia-de-biking-debes-estar.html>

13 ANEXOS

- **Bicicletas usadas para el tour camino de la muerte**



Bicicleta specialized doble suspensión



Bicicleta Transition doble suspensión



Bicicleta Kona doble suspensión

- Equipos de protección cascos



- Equipos de protección rodilleras coderas



- Poleras de la empresa Altitude Biking



