

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD de HUMANIDADES y CS. de la EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



**TESIS DE GRADO**

**“GENERACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE RECURSOS  
HUMANOS EN TURISMO, POBLACION DE TIAHUANACU”  
PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**POSTULANTE: KARIN WENDY RUESCAS RAMIREZ**

**TUTOR: Lic. Germán Velásquez Flores**

2014

**Dedicado a:**

La memoria de mis padres Eddy y Delia y de mi hermano Michel, quienes iluminan mi vida todos los días.

A mis queridas hermanas y hermano, a mis amados sobrinos, quienes siempre me brindan su apoyo y amor de manera incondicional.

## AGRADECIMIENTOS

Esta tesis, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de la autora y su tutor de tesis, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia, desánimo y desesperación.

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer en especial a mis padres Eddy y Delia y a mi querido hermano Michel porque a pesar de no estar presentes físicamente, sé que desde donde se encuentran iluminan mi vida procurando mi bienestar hoy y siempre, a mi familia, porque a pesar de la distancia, el ánimo, apoyo y alegría que me brindan me da la fortaleza necesaria para seguir adelante, a mis sobrinos, a mi hermana Ángela que comparte el mayor tiempo a mi lado, porque en su compañía las cosas malas se convierten en buenas, la tristeza se transforma en alegría y la soledad no existe.

De igual manera mi más sincero agradecimiento al Lic. Germán Velásquez mi tutor, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo del presente trabajo.

A mis compañeros y amigos por todo el ánimo, toda la paciencia, por confiar y creer en mí, y sobre todo por su valiosa amistad, y a todos y cada uno, con los que comparto las mismas experiencias y nos ponemos el hombro cada vez que se necesita.

En general quisiera agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido conmigo la realización de esta tesis, con sus altos y bajos y que no necesito nombrar porque tanto ellas como yo sabemos que desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo, colaboración, ánimo y sobre todo cariño y amistad.

¡Graciassss, totales!

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pag.
<b>CAPITULO I PRESENTACIÓN de la PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO del PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	4
<b>1.2. OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES.....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Empleo en Bolivia.....	11
2.1.2. El empleo y su relación con el turismo.....	16
<b>2.2. BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>21</b>
2.2.1. Turismo.....	21
2.2.1.1. Clasificación del turismo según la OMT.....	23
2.2.1.1.1. Turismo Rural.....	23
2.2.1.1.1.1. Modalidades que derivan del Turismo Rural.....	25
a) Turismo rural comunitario.....	25
b) Turismo Cultural.....	25
c) Ecoturismo.....	25
d) Turismo de aventura.....	25
e) Turismo especializado.....	25
2.2.2. Empleo.....	25
2.2.2.1. El empleo desde el enfoque de la economía.....	27
2.2.3. Tipos de Empleo.....	29
2.2.3.1. Formal.....	29
2.2.3.2. Informal.....	29
2.2.4. El Empleo en turismo.....	29
2.2.5. Recursos Humanos.....	31
2.2.6. Desarrollo de Recursos Humanos.....	33
2.2.6.1. La Capacitación.....	33

2.2.6.2. El Desarrollo.....	33
2.2.7. Empleo y Recursos Humanos en Turismo en Bolivia.....	34
2.3. Definición Conceptual de Términos Fundamentales.....	35
2.3.1. Turismo.....	35
2.3.2. Generación de Empleo.....	35
2.3.3. Desarrollo de Recursos Humanos.....	35
2.4. MARCO CONTEXTUAL.....	35
2.4.1. Características Generales.....	35
2.4.1.1. Ubicación geográfica.....	36
2.4.1.1.1. Límites.....	36
2.4.1.1.2. Clima.....	36
2.4.1.1.3. Temperatura máxima y mínima.....	36
2.4.1.1.4. Flora.....	37
2.4.1.1.5. Fauna.....	37
2.4.1.1.6. Recursos Hídricos.....	38
2.4.2. Aspectos socio culturales.....	38
2.4.2.1. Población.....	38
2.4.2.1.1. Dinámica poblacional.....	38
2.4.2.1.1.1. Emigración.....	38
2.4.2.1.2. Idioma.....	38
2.4.2.1.3. Educación.....	39
2.4.2.1.4. Comunicación.....	39
2.4.2.1.4.1. Transporte.....	39
a) Red Vial.....	39
b) Radio Emisoras.....	39
c) Televisión.....	39
d) Telefonía fija y móvil.....	40
2.4.3. Actividades Económicas.....	40
2.4.3.1. Demanda Turística.....	40
2.4.3.1.1. Flujo Turístico.....	40
2.4.4. Oferta Turística.....	41
2.4.4.1. Recursos Turísticos.....	41
2.4.4.1.1. Sukakollus.....	42
2.4.4.1.2. Pago a la tierra: 21 de junio. (Ceremonia andina).....	42

2.4.4.1.3. Recursos turísticos arqueológicos.....	42
2.4.4.1.4. Pirámide de Akapana.....	43
2.4.4.1.5. Kalasasaya (templo de las piedras paradas).....	43
2.4.4.1.6. La puerta del Sol.....	44
2.4.4.1.7. Templete Semi subterráneo.....	44
2.4.4.1.8. Kantatallita (Luz del Amanecer).....	44
2.4.4.1.9. Monolito Bennett.....	45
2.4.4.1.10. Putuni.....	45
2.4.4.1.11. Pumapunku.....	45
2.4.4.1.12. Iglesia Católica de San Pedro y San Pablo.....	45
2.4.4.1.13. Otros productos y atractivos cercanos en las comunidades.....	46
2.4.4.1.14. Platos Típicos Comunitarios “Aphapi”.....	46
2.4.4.1.15. Música y Danza Autóctona.....	47
2.4.4.2. Hospedaje.....	47
2.4.4.3. Empresas operadoras de Turismo.....	48
2.4.4.4. Servicio de Restaurante .....	48
2.4.5. Organizaciones que brindan servicios turísticos.....	49
2.4.5.1. Asociación de guías locales de Turismo Tiwanaku-Chakana (ASOGUILTT).....	49
2.4.5.2. Asociación de Turismo Vivencial Comunitario “Suma Jakawi”.....	49
2.4.5.3. Asociación de Artesanos.....	49
2.4.6. Transporte Turístico.....	50
2.5. Formulación de Hipótesis.....	50
2.6. Identificación de Variables.....	50
2.6.1. Operacionalización de las Variables.....	51
<b>CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>52</b>
3.1. Enfoque de la Investigación.....	52
3.2. Diseño de Investigación.....	53
3.3. Población y Muestra.....	53
3.3.1. Población.....	53
3.3.2. Muestra.....	54
3.4. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	54
3.5. Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.5.1. Objetivos de los instrumentos.....	55
3.6. Descripción de los Instrumentos.....	55

<b>3.6.1. Entrevista.....</b>	<b>55</b>
<b>3.6.2. Cuestionario.....</b>	<b>56</b>
<b>3.6.3. Observación directa.....</b>	<b>57</b>
<b>3.6.4. Calificación de las Respuestas.....</b>	<b>57</b>
<b>3.6.5. Estadísticos a Emplear.....</b>	<b>57</b>
<b>CAPITULO IV RESULTADOS.....</b>	<b>58</b>
<b>CAPITULO V CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>110</b>

## ÍNDICE DE CUADROS CAPITULO II

- Cuadro N° 1 Tasa de Desempleo países de América Latina y el Caribe 2012**
- Cuadro N° 2 Tasas de Desempleo países de América Latina y el Caribe 2013**
- Cuadro N° 3 Tasas de Desempleo en Bolivia 2005 al 2012**
- Cuadro N° 4 Tasas de Desempleo en Bolivia 2001 al 2011 INE-UDAPE y CEDLA**
- Cuadro N° 5 Situación en el Empleo, Censo 2012**
- Cuadro N°6 Población ocupada de 10 años o más por censo y sexo según área**
- Cuadro N° 7 Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas**
- Cuadro N° 8 Empleo en las Industrias Turísticas 2007**
- Cuadro N° 9 Composición porcentual de los ingresos generales por Turismo en Bolivia**
- Cuadro N°10 Límites y Colindancias del Municipio Tiahuanacu**
- Cuadro N° 11 Principales especies animales**
- Cuadro N° 12 Llegada de Turistas durante la gestión 2012**
- Cuadro N° 13 Establecimientos de hospedaje**
- Cuadro N°14 establecimientos Gastronómicos de Tiahuanacu**

## ÍNDICE DE CUADROS CAPÍTULO IV

- Cuadro N° 1: Funciones del administrador de turismo de la Población de Tiahuanacu**
- Cuadro N° 2: Tareas de alta temporada administradores de turismo de la población de Tiahuanacu**
- Cuadro N° 3: Condición de autónomos en turismo de los Administradores de Tiahuanacu.**
- Cuadro N° 4: Estabilidad de los propietarios en turismo en Tiahuanacu.**
- Cuadro N° 5: Participación de las empresas de turismo en acciones de capacitación**
- Cuadro N° 6: Motivos para la participación de las empresas de turismo en programas de formación**
- Cuadro N° 7: Factores que limitan la participación del personal en cursos de capacitación**
- Cuadro N° 8: Incentivos a personal**
- Cuadro N°9: Género de empleados de las empresas de Turismo de Tiahuanacu**

**Cuadro N° 10: Recursos humanos en empresas de turismo en Tiahuanacu según tipo de contratos**

**Cuadro N° 11: Distribución de recursos humanos por cargos dentro de la empresa**

**Cuadro N°12: Relación de Género y tipo de empleo en empresas de turismo en Tiahuanacu**

**Cuadro N°13: Estado Civil de los Recursos Humanos.**

**Cuadro N°14: Lugar de Residencia de los Recursos Humanos.**

**Cuadro N° 15: Formación de los recursos humanos**

**Cuadro N°16: Idioma que predomina en los Recursos Humanos de turismo.**

**Cuadro N°17: Distribución de empleados de turismo por cuenta propia en Tiahuanacu**

**Cuadro N° 18: Dificultades para desempeñar su trabajo**

**Cuadro N° 19: Ambiente de trabajo en empresas de turismo en Tiahuanacu**

**Cuadro N° 20: Relación de valoración de empleo en turismo de empleados y Administrativos**

**Cuadro N° 21: Aspectos negativos y Positivos del empleo en turismo en Tiahuanacu**

**Cuadro N° 22: Empleo directo\*en empresas de turismo de Tiahuanacu**

#### **ÍNDICE DE GRÁFICOS CAPÍTULO IV**

**Grafico N° 1: Edad de los propietarios/administradores de Turismo en Tiahuanacu.**

**Grafico N° 2: Género de los Propietarios de Turismo en Tiahuanacu**

**Grafico N° 3: Condición del Propietario/Administrador de Turismo en. Tiahuanacu**

**Gráfico N° 4: Percepción de diferencias entre alta temporada y resto del año en administradores de turismo en Tiahuanacu**

**Grafico N° 5: Horas de trabajo de administradores en empresas de Turismo en la población de Tiahuanacu.**

**Grafico N° 6: Horario Laboral de Administradores de Turismo en Tiahuanacu.**

**Gráfico N° 7: Administradores en calidad de autónomos por tipo de empresas de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N° 8: Tipo de contrato de los administradores de turismo en Tiahuanacu.**

**Gráfico N° 9: Seguridad social de los administradores en turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N° 10: Vacaciones de los administradores en turismo en Tiahuanacu.**

**Gráfico N° 11: Rubros de experiencia laboral anterior de administradores de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N° 12 Experiencia en turismo de administradores de turismo en Tiahuanacu.**

**Gráfico N° 13 Tiempo de experiencia en turismo de Administradores de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N° 14 Motivos para iniciar el negocio en administradores de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N° 15: Beneficios del empleo en administradores de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N° 16: Distribución por edad de Recursos Humanos de empresas de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N°17: Distribución por nivel de Formación de empleados en empresas turísticas**

**Gráfico N°18: Experiencia Laboral dentro del área del Turismo**

**Gráfico N°19: Antigüedad en los puestos de trabajo de los empleados de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N° 20: Condición de empleos autónomos en turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N °21: Empleados en empresas de turismo de la Población de Tiahuanacu según tipo de contrato**

**Gráfico N°22: Días trabajados por semana en turismo**

**Gráfico N°23: Horas laborales por semana en empresas de turismo rural**

**Gráfico N°24: Horas laborales por día en empresas de turismo en Tiahuanacu**

**Gráfico N°25: Salario fijo mensual como forma de remuneración**

**Grafico N°26: Seguridad Social en empleados de turismo**

**Gráfico N°27: Vacaciones anuales de turismo.**

**Gráfico N°28: Empleados con familiares Dependientes económicamente**

**Grafico N°29: Valoración del empleo en empresas de turismo en la población de Tiahuanacu**

**Grafico N°30: Capacitación en empresas turismo en Tiahuanacu.**

**Grafico N°31: Comunicación entre el personal**

**Gráfico N° 32: Apoyo al empleado en su desarrollo laboral y personal**

**Gráfico N° 33: Grado de satisfacción de empleados de empresas turísticas respecto a su trabajo actual**

**Gráfico N° 34: Grado de satisfacción de empleados de empresas turísticas respecto a salario**

**Gráfico N° 35: Grado de satisfacción de empleados de empresas turísticas respecto a trato recibido**

**Gráfico N°36: Valoración del empleo**

**Gráfico N° 37: Distribución porcentual de empleos directos en Turismo en la población de Tiahuanacu**

## RESUMEN

El presente trabajo final de grado consiste en realizar un estudio de la situación actual del empleo y los recursos humanos en el turismo rural en el área de influencia de la localidad de Tiahuanacu, analizando cualitativamente y cuantitativamente el mismo.

El abordaje de este objeto de estudio se orienta hacia un análisis de los empleos en establecimientos que se dedican al Turismo Rural en Tiahuanacu, sus características positivas y también negativas.

Se considera de primordial importancia el conocimiento del perfil de aquellas personas que actualmente trabajan en las actividades turísticas dentro del turismo rural; con el fin de conocer y revelar la situación real del empleo turístico en el área rural.

Se llevaron a cabo entrevistas a personas específicas dedicadas al turismo en la localidad de Tiahuanacu a los propietarios de los establecimientos dedicados al turismo, encuestas a los actuales trabajadores y por último una observación de cada establecimiento.

De esta manera se elaboró un documento que sirva de consulta con información actualizada y fidedigna, que aporte bases importantes para el avance y desarrollo de esta actividad.

El presente trabajo se divide en seis capítulos a los que se añaden referencias bibliográficas; así como anexos que ayudan a comprender la relevancia de algunos resultados en el transcurso de la redacción del trabajo, fruto de la investigación llevada a cabo y de la creciente madurez del enfoque proporcionado finalmente a la misma.

El capítulo 1 resume con brevedad la problemática abordada, los principales objetivos que se trazaron inicialmente y los propósitos del presente trabajo

Un siguiente capítulo, el 2 donde se definió y conceptualizó todos aquellos términos que se consideraron necesarios para el desarrollo del trabajo. Asimismo despliega los antecedentes del empleo y los recursos humanos a nivel Nacional e Internacional. También desarrolla la descripción del área de estudio: La historia, ubicación, vías de comunicación, las características geográficas, climáticas, los diferentes sectores productivos referidos específicamente al turismo.

El capítulo 3 hace énfasis en el Marco Metodológico en que se presenta de forma breve el tipo y diseño de la investigación el mismo que fue cumplido a cabalidad, para ello se utilizó técnicas como: la encuesta, entrevista y observación directa cuyos objetivos fueron alcanzados de acuerdo a lo planificado.

El capítulo 4 procede respectivamente al análisis de los resultados obtenidos de la entrevista realizada a personas seleccionadas de forma minuciosa Encuesta aplicada a empleados y empleadores y datos gráficos que complementan el análisis de los resultados.

Finalmente, en el capítulo 5, de conclusiones y recomendaciones, se condensa un resumen de las principales lecturas obtenidas del proceso de estudio e investigación aplicado en el trabajo, un análisis de la situación que presenta el empleo y los recursos humanos en el ámbito del turismo rural, haciendo una serie de diagnóstico sobre, debilidades, oportunidades. Finalmente una serie de propuestas para mejorar las oportunidades de trabajo existente y por ende aprovechar al máximo las oportunidades detectadas en el mercado.

Los anexos donde se han resumido informaciones necesarias para instruir y contribuir a la claridad de algunos de los extremos que constituyen el cuerpo central del trabajo.

Y por último, se ha confeccionado un apartado con el objetivo de citar las referencias bibliográficas a las que se ha acudido en distinto grado de intensidad.

## 1.2. PLANTEAMIENTO del PROBLEMA

En la economía Boliviana el gas representa cerca de la mitad de las exportaciones, los minerales un tercio y los productos “no tradicionales”, el 19%. En 2011 se exportaron casi 700 millones de dólares en soya y sus derivados, casi 150 millones en castaña, más de 100 millones en torta y aceites de girasol, 65 millones en quinua y más de 25 millones en café, entre los productos agroindustriales más relevantes.<sup>1</sup>

Sin embargo en este escenario, el turismo dentro de las actividades productivas con mejores aptitudes para la generación de empleo pasa a tener un rol preponderante siendo sin duda uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del último siglo y lo seguirá siendo en los años posteriores. Año tras año aumenta el número de participantes en actividades turísticas y en la mayoría de los países del mundo el turismo se ha convertido en uno de los sectores más dinámicos y que más rápido crece, considerado como un conjunto de actividades económicas que producen bienes y servicios, los mismos que son consumidos por los turistas; asimismo, el turismo es una fuente de ingresos económicos, por lo que su impulso da lugar al desarrollo general de las poblaciones y por ende del país en su totalidad.

Con vistas al desarrollo y la competitividad del sector turístico rural y dado que los recursos humanos constituyen uno de los elementos competitivos más importantes en el servicio personal de la prestación turística, mejorar la planta de recursos humanos es uno de los principales desafíos que el sector deberá afrontar en el momento y a futuro, siendo que el intentar acceder a un desarrollo turístico sostenible, obliga a que la calidad de los recursos humanos adopte un papel decisivo y se precise de un esfuerzo de formación tanto de los responsables (públicos y privados) como de los trabajadores.

No obstante, la falta de investigación empírica que permita probar o refutar estas apreciaciones y evaluar exactamente el empleo en general, hace que los programas de desarrollo adolezcan en este sentido de una base sólida de sustentación.

---

<sup>1</sup> INE

Estas distintas formas abarcan diferentes tipos de servicios: hospedaje, alimentación, transporte, cuidado y atención en sitios turísticos, museos, parques naturales, etc. que reciben todo o gran parte de sus ingresos provenientes de los gastos efectuados por viajeros y turistas. Por ende estas empresas financian los empleos que generan a través del gasto turístico. Estos empleos se pueden distinguir como empleos directos e indirectos.

Así pues los empleos directos, según el diagnóstico del turismo emitido por UDAPE<sup>2</sup>, dice que se refiere a todas aquellas empresas que producen directamente para el desarrollo de la actividad turística, entre las que se considera a los establecimientos de hospedaje, agencias de viajes y turismo, transportadores turísticos, guías, productores de artesanía, líneas aéreas, restaurantes, alquiler de vehículos, etc.

Por otro lado nos dice que los empleos indirectos son aquellos que se producen en actividades tales como las telecomunicaciones, comercio típico, transporte público, etc., o empresas que son proveedoras de insumos para el turismo.

De este último surge el efecto multiplicador en base a las cadenas productivas que según la definición del Viceministerio de Turismo para este sector es un enfoque que busca la inserción competitividad de productos turísticos nacionales en el mercado (interno y externo), mediante la coordinación de los actores del proceso productivo y de los servicios vinculados con el turismo hasta llegar al consumidor final.<sup>3</sup>

Por lo tanto el beneficio de la comercialización de estos servicios o actividades alcanza a todos los actores que participan en este proceso.

### **1.2.2. Descripción del problema**

Sin duda, uno de los problemas principales de la economía boliviana es el empleo. Si bien los resultados del año 2012 muestran un crecimiento económico de 5,2%, en el Producto

---

<sup>2</sup> Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas – Ministerio de Desarrollo Económico y Microempresa.

<sup>3</sup> Estos actores del proceso de producción no necesariamente tienen directa vinculación con el turismo.

Interno Bruto (PIB), y una población de 1.692,359 con empleo, el número total de desempleados a nivel Nacional mantiene el 8% de la población total activa<sup>4</sup>.

Por otra parte, desde hace algunos años se han creado en el escenario de las actividades económicas en el medio rural, variadas formas de turismo a las que genéricamente se les ha denominado turismo rural. Esta forma de turismo ha generado uno o más cambios en la estructura productiva rural, tradicionalmente agraria; dadas sus peculiares características de constituir un servicio eminentemente personalizado, por ende intensivo en mano de obra, brindado por micro y pequeños empresarios a través de negocios en su mayoría de carácter familiar, el turismo está provocando significativos cambios en las oportunidades y la estructura del empleo en muchas poblaciones rurales.

El crecimiento acelerado experimentado por el turismo rural en los últimos años, que sin duda continuará en los próximos y la gran cantidad y variedad de proyectos públicos y privados que se han dado, auguran periodos de importante generación de empleo y crecientes necesidades de recursos humanos y sobre todo de mayor cualificación y especialización para enfrentar adecuadamente las demandas de un mejoramiento de la calidad del turismo rural.

Al mismo tiempo dado el carácter de micro emprendimientos que tiene la mayoría de estas nuevas empresas de turismo rural, los emprendimientos comunitarios y la asociatividad están jugando un rol fundamental en muchas tareas del desarrollo del negocio: diseño de productos, investigación de mercados, promoción, formación y capacitación entre otras.

Las diferentes formas de actividad turística en el medio rural se caracterizan porque la motivación del viaje de los turistas es trasladarse a lugares donde la gestión de servicios turísticos sea la población local, el medio ambiente natural y la cultura tradicional.

Este fenómeno impulsa a la necesidad de la participación de personas en el desarrollo de las actividades turísticas, procurando la generación de empleos en muchos sectores de la actividad turística.

---

<sup>4</sup> Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (CEDLA), Estructura de la Población Ocupada por Ciudad y Rama de Actividad Según Sexo

Uno de los principales problemas que presenta el turismo rural como emergente sector de negocios y como palanca de desarrollo de una población, es **la falta de información considerando su creciente desarrollo, se desconoce aún las características que presenta el empleo en el aspecto de cantidad y en el sentido de conocer las características del personal que se encuentra trabajando en este sector, su cualificación, motivaciones y expectativas, el tipo de relaciones laborales, etc.**

En este sentido el presente trabajo adopta como problemática de estudio el empleo en el sector turismo en el medio rural, tanto en sus vertientes cuantitativa como cualitativa, debido a la ausencia de datos estadísticos de empleo y sus características en el sector turístico a nivel rural y de esta forma poder determinar como la actividad influye en estos dos aspectos.

Como contexto de estudio tomaremos la población de Tiahuanacu considerando que es uno de los lugares cuyas características son afines con la definición del turismo rural y tomando en cuenta la trayectoria en el manejo de la actividad turística.

### **1.2.3. Formulación del problema**

Para abordar de manera adecuada la problemática, se parte de la formulación de la siguiente pregunta de investigación:

*¿Cuál es la situación actual que presenta la generación de empleo y el desarrollo de los recursos humanos dentro del turismo en la población de Tiahuanacu?*

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar la situación actual del empleo y el desarrollo de los recursos humanos dentro del turismo rural en la población de Tiahuanacu.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las actividades relacionadas directamente con el turismo en la población de Tiahuanacu.
- Describir los empleos en el turismo rural en la población de Tiahuanacu
- Describir la situación del empleo en turismo rural considerando: tipo de contrato, temporalidad, puestos de trabajo, remuneraciones.
- Identificar los puestos de trabajo existentes en las empresas consideradas turísticas en la población de Tiahuanacu
- Caracterizar el perfil demográfico y educativo de los recursos humanos en turismo en la población de Tiahuanacu.
- Detectar el nivel de formación actual de los recursos humanos para el turismo rural.
- Detectar las necesidades de formación y capacitación de los recursos humanos del turismo rural en la población de Tiahuanacu.
- Describir la percepción de los empleados respecto a los beneficios y desventajas que produce el turismo en su vida personal.
- Conocer las motivaciones que inducen a las empresas invertir en acciones de formación, así como las barreras existentes que impiden su acceso a ellas.
- Determinar los empleos directos e indirectos por turismo en la población de Tiahuanacu.

## 1.4. JUSTIFICACIÓN

Se considera hoy como un hecho absolutamente indudable que el turismo es una fuente de riqueza y por tanto, de creciente bienestar, para aquellas regiones a las que se dirige, razón por la cual podría ser correctamente estudiado desde los puntos de vista económico y administrativo. Ésta consideración lleva, cada vez más, a los círculos competentes a considerar el fenómeno del turismo como una tarea de la economía y a investigar los medios y las vías que conducen a su crecimiento, y al crecimiento de países y poblaciones que lo desarrollan, por tanto, es posible encontrar países y ciudades concretas cuyo bienestar y progreso se atribuye ante todo al turismo y que por ello, tratan de apoyarse en él.

En este sentido, la continuidad del crecimiento de la actividad turística a nivel internacional y la desigualdad que presenta nuestro país en cuanto al desarrollo de esta actividad, sumado a la poca información específica sobre el índice de empleos generados por turismo y al desconocimiento de la calidad de de recursos humanos como participes, que permitan afirmar que el turismo podría ser principal factor económico en aéreas rurales con potencial turístico y cuya contribución elevaría la estabilidad socio económica de las familias, son aspectos que de una forma justifican la elaboración de este trabajo de investigación.

Por otra parte el turismo es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; crea así mismo un mercado de empleos diversificados con una rentabilidad favorable en comparación con otros sectores de la economía; concibe una balanza de pagos favorable y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

De allí que los especialistas y las autoridades, vinculados al sector, mantienen la impresión de que el turismo rural está ofreciendo nuevas e interesantes perspectivas laborales en el medio rural.

En este sentido el turismo rural puede representar una opción para lograr mayor integración y el aprovechamiento del potencial en el desarrollo rural, asimismo la cualificación

de los recursos humanos tendría un papel preponderante si hablamos de la necesidad de contar con personal calificado que asista al visitante.

La irrupción del turismo, como fenómeno propio de la economía, abre nuevas perspectivas para áreas tradicionalmente marginadas que ven en él una alternativa de desarrollo con la que hasta hace unos 15 o 20 años no contaban.

Con vistas al desarrollo y la competitividad del sector turístico rural y dado que los recursos humanos constituyen uno de los elementos competitivos más importantes en el servicio personal de la prestación turística, mejorar la planta de recursos humanos es uno de los principales desafíos del sector turístico.

No obstante, la falta de investigación empírica que permita probar o refutar estas apreciaciones y evaluar el empleo del turismo rural, hace que los programas de desarrollo adolezcan en este sentido de una base sólida de sustentación.

El presente estudio pretende realizar un análisis de los antecedentes teóricos, descriptivos y estadísticos, existentes en la documentación e información disponible, relativos al tema, con especial atención en la población de Tiahuanacu.

Con la finalidad de conocer la realidad del empleo y en particular la tipología de cargos y los aspectos relativos a los recursos humanos en una muestra representativa del área rural la población de Tiahuanacu, para este cometido la investigación se fundamentará principalmente en la información primaria obtenida a través de varios instrumentos de investigación orientados a cumplir con los objetivos formulados.

La adopción del empleo turístico y recursos humanos como tema de investigación en esta región, pretende beneficiar a la población en tanto sea confirmada la hipótesis; las autoridades nacionales, locales y población en general incrementaran los esfuerzos para ampliar la oferta de servicios y actividades relacionadas con el turismo, cuyo propósito sea generar mayores empleos y optimizar el desenvolvimiento de los recursos humanos de la región.

De la misma forma, el abordar el tema de empleo en turismo, contribuirá de manera científica siendo que la afirmación teórica será comprobada en la práctica, tomando como base los conceptos y las teorías de las disciplinas de la economía y la administración relacionadas con el turismo demostrando la transversalidad del Turismo con otras disciplinas, lo que permitirá dejar registrada información cuyo fin es subsanar las falencias que existen respecto al conocimiento del empleo y los Recursos humanos que contiene el turismo, quedando como documento de consulta para otras iniciativas de investigación relacionadas al turismo, el empleo que genera y la realidad de los recursos humanos en áreas rurales cuyo potencial turístico sea evidente.

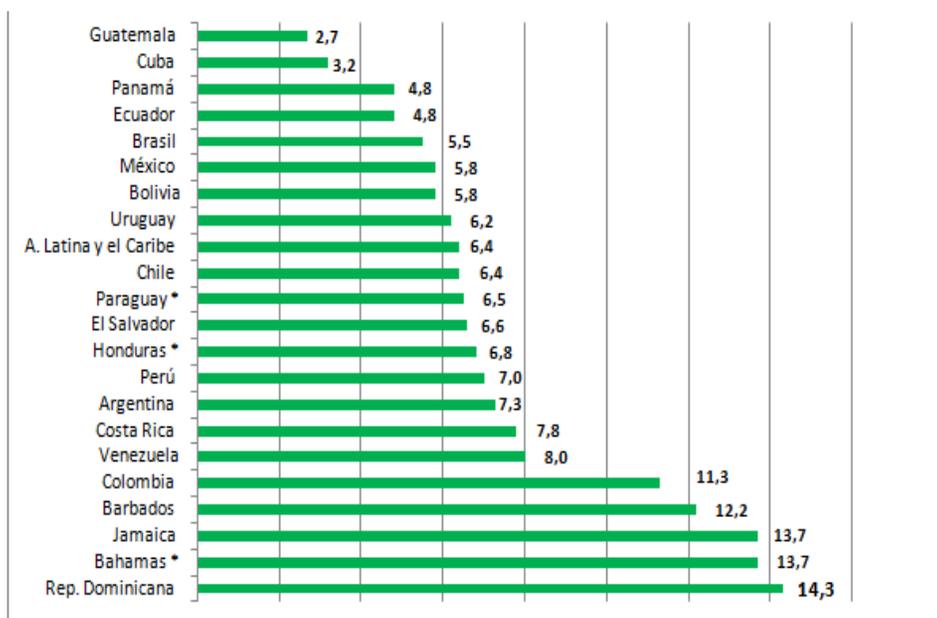
## 2.7. ANTECEDENTES

A nivel internacional el tema de empleo es de suma importancia, es así por ejemplo la Organización internacional del Trabajo OIT realiza estudios estadísticos anuales sobre la situación de empleo y desempleo a nivel mundial.

En ese entendido en el caso de América Latina, los datos obtenidos de CEPAL y de la OIT<sup>5</sup> muestran, que en el 2012 la generación de empleo habría sufrido un crecimiento del 3,1% a nivel regional, sin embargo según datos elaborados para el 2013 muestra una menor demanda laboral, específicamente, en una menor generación de empleo asalariado.<sup>6</sup> Pese a estos resultados La Cepal y la OIT destacan que la pausa en la creación de empleo no se tradujo en un aumento de la tasa de desempleo en la región porque también se disminuyó el incremento de la población activa<sup>7</sup>.

De hecho, la tasa de desempleo habría registrado una leve reducción para el 2013, del 6.7 al 6.6 por ciento, en los países de la región de los que existe información disponible.

**Cuadro N° 1 Tasa de Desempleo países de América Latina y el Caribe 2012**



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

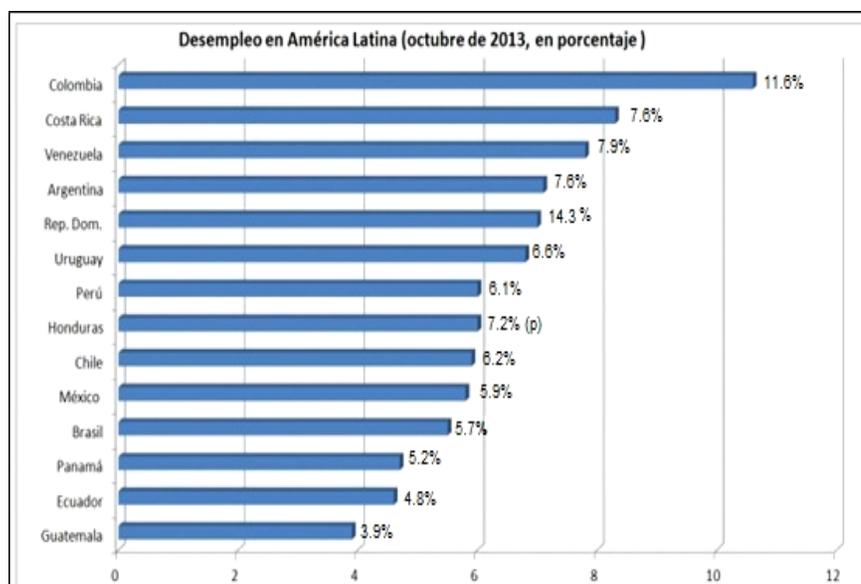
<sup>5</sup> <http://www.eclac.cl/>

<sup>6</sup> <http://www.oit.org.pe/>

<sup>7</sup> Coyuntura laboral de América Latina y el Caribe, N°9 Naciones Unidas Octubre/2013

Pese a la reducción que muestra los datos de CEPAL y de la OIT, es de considerar que la crisis económica de Europa incidió de manera negativa en algunos países de Latinoamérica en este sentido se advierte un incremento porcentual en las tasas de desempleo en algunos países de en la gestión 2013 con relación a la gestión 2012.

**Cuadro N° 2 Tasas de Desempleo países de América Latina y el Caribe 2013**



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

Los datos obtenidos muestran una baja en cuanto al desempleo a nivel Latino América es así que en caso de Sudamérica tomaremos en cuenta a los países limítrofes con Bolivia y aquellos cuyas características culturales son similares; en este sentido, de acuerdo a los datos obtenidos del informe de la CEPAL y la OIT, Ecuador muestra un 4.8%, de tasa de desempleo ubicándose en el país con la tasa más baja manteniendo este porcentaje desde la gestión 2012.

En el caso de Brasil los datos muestran una baja, del 5.9 al 5.7 por ciento, mientras que en Chile el desempleo se redujo dos décimas y terminó 2013 con una tasa de 6,2 %, en el caso de Perú el desempleo habría descendido a un (6.1%), Venezuela a un (8.1%) y Paraguay a un (8.2%).

La situación de Argentina, México, Uruguay y Colombia, muestra un alza en el desempleo; Argentina subió del 7.3% al 7.6% en 2013; México del 5.8 al 5.9 por ciento, Uruguay del 6.7 al 6.6 por ciento y Colombia (11.6 por ciento).

### 2.7.1. Empleo en Bolivia

En la historia de la economía boliviana. Bolivia probó de todo en el siglo XX, menos promover desde el estado una economía industrializadora y exportadora al respecto George Gray Molina hace un observación a la economía nacional y dice “Una observación común a la historia económica boliviana es la perseverancia de una estructura económica de base estrecha, basada en la explotación de la plata, el estaño y el gas, que genera ingresos en la cúpula, pero no genera empleos en la base de la pirámide productiva, por lo que el reto central de la actualidad es pasar de una “economía de base ancha”, partiendo de la premisa de que para ensanchar la base económica se requiere tanto de la multiplicación de nuevos actores productivos, como de la diversificación de rubros productivos de función de un nuevo escenario de inserción internacional, que articule la economía exportadora con la economía popular y redistribuya el excedente, la producción y la riqueza de manera más equitativa.

Haciendo un recuento de la historia económica de Bolivia es posible ver de acuerdo a los datos obtenidos de los archivos de la Vicepresidencia de la República que de 1900 a 1920 se inició el patrón del estaño y el modelo liberal, posteriormente entre 1937 y 1956. Se experimentó con modelos estadistas del patrón hidrocarbúfero, mismo modelo que fue experimentado también entre 1969 a 1983, no habiendo funcionado los anteriores, finalmente se experimentó con un modelo liberal de exportaciones no tradicionales desde 1985 hasta el presente, donde se incluye el trabajo de artesanos, productores menores y el turismo como generadores de empleos en la economía nacional.

Luis Carlos Jemio<sup>8</sup>, en su artículo Crecimiento, Empleo y Productividad (2007), aborda el tema de generación de empleos desde la perspectiva de acciones ligadas a la productividad del país y la inversión destinada para este hecho y hace un análisis abarcando la década de los 90's y los dos mil hasta el 2006, cuyos resultados indican que la inversión gubernamental para la reducción del desempleo en Bolivia habría sido insuficiente por lo que no fue efectiva.

Jemio, además de su análisis exhaustivo al tema de empleo y desempleo en Bolivia, nos dice que para mejorar la situación del desempleo, será necesario incrementar

---

<sup>8</sup> Ex Ministro de Hacienda de Bolivia y jefe del gabinete económico, gobernador por Bolivia ante el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo y Corporación Andina de Fomento (Presidente del Directorio).2004 - 2005

sustancialmente la tasa de inversión lo que empujaría a la economía a generar los empleos necesarios para la población desocupada y para los nuevos entrantes al mercado, pero a medida que esta inversión sea mayor no solo ayudaría a absorber la población desocupada sino que incrementaría la productividad laboral. Así mismo advierte que para que esta fórmula tenga los resultados óptimos el Estado debe mantener la estabilidad macroeconómica, garantizar la seguridad jurídica, facilitar el acceso a Mercados para los productores nacionales perfeccionando los acuerdo comerciales, reducir los trámites para la apertura de nuevas empresas y negocios y mejorar la infraestructura del país.

Actualmente el empleo en Bolivia muestra un cambio sustancial respecto a décadas anteriores es así que de acuerdo a datos obtenidos del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Instituto Nacional de Estadísticas, el desempleo ha sufrido una baja considerable en los últimos 10 años.

**Cuadro N° 3 Tasas de Desempleo en Bolivia 2005 al 2012**

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
8,1	8,0	7,7	6,9	8,5	6,5	5,5	5,5

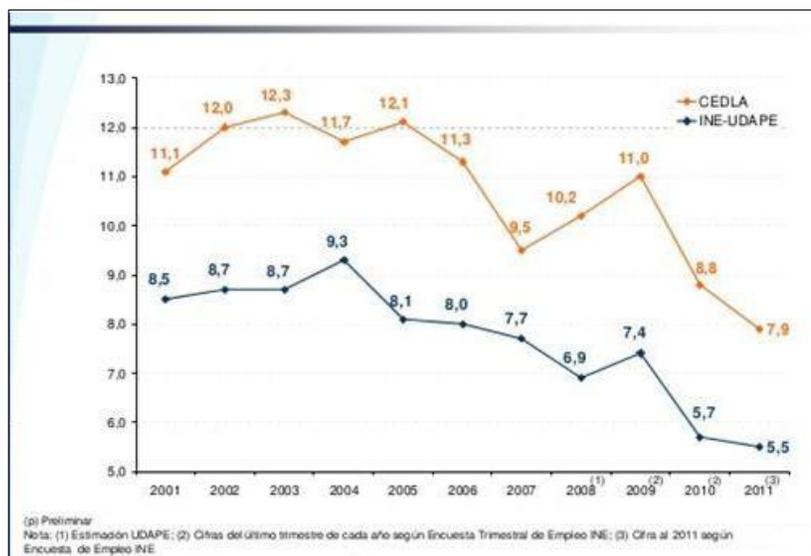
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (Elaboración propia)

Los datos señalados dentro del cuadro N°3 muestran una baja en cuanto al desempleo manteniendo un promedio de 5,5 hasta el 2012.

Para el 2013, la baja en el desempleo según el INE y el MEFP, muestra un índice de 3,2% lo que implica que la economía boliviana estaría avanzando positivamente, esto remarcado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en su Informe Anual para el 2013 que remarca que Bolivia habría generado 500.000 empleos.

Sin embargo pese a los datos positivos obtenidos, a nivel gubernamental, es necesario tomar en cuenta el análisis sobre los índices de desempleo y generación de empleo obtenidos del Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (Cedla) para la gestión 2013, de acuerdo a los datos obtenidos de esta entidad la situación de desempleo en Bolivia no habría cambiado desde el 2011 cuando se situó en un 7,9.

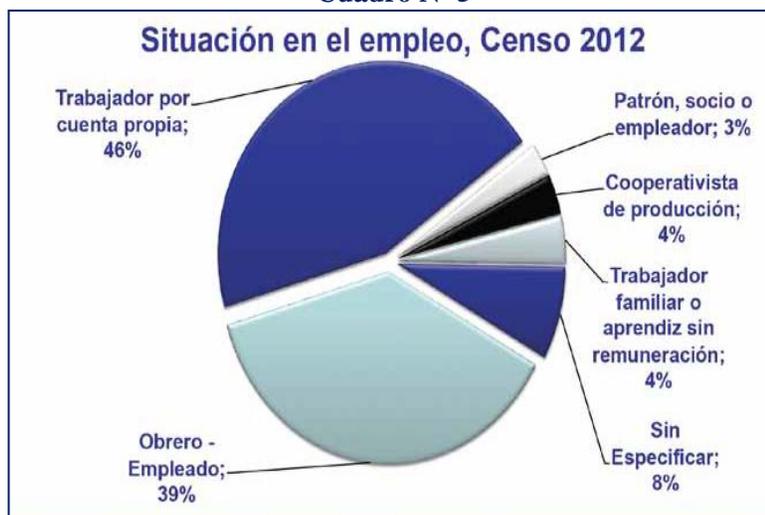
**Cuadro N° 4 Tasas de Desempleo en Bolivia 2001 al 2011 INE-UDAPE y CEDLA**



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Pese a ello ambas referencias manifiestan que Bolivia ha disminuido su índice de desempleo en comparación a los años anteriores, no obstante los empleos generados en su mayoría pertenecen al sector informal, concentrando un mayor caudal de empleo del país con un índice promedio del 65%, lo cual hace notar que el empleo formal sustancialmente no ha mejorado. Así lo podemos ver en los resultados obtenidos del censo del 2012, por el INE.

**Cuadro N° 5**



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas INE Censo 2012

De acuerdo al cuadro N°5 La situación en el empleo (categoría ocupacional) muestra que los trabajadores por cuenta propia presentan el mayor peso relativo (46%); el segundo grupo, en términos porcentuales, está conformado por la categoría de obreros o empleados, que

representan cerca de 39% de la población ocupada, ambas categorías, absorbían aproximadamente 85% de la población ocupada del país.

Esta diferencia podría ser fundamentada en la informalidad que muestra la economía en Bolivia, que podría considerarse como el factor principal que impide medir con certeza si los datos oficiales reflejan o no la realidad laboral del país.

Pese a la dificultad que puede presentar el medir los índices de empleo y desempleo, lo único claro es que la generación de empleo en los últimos años ha radicado en el sector informal, donde la calidad es discutible.

Asimismo en el Informe emitido por la OIT, para el 2013 reafirma que el empleo informal sería el que primaría en la económica Latinoamericana y por ende en la boliviana, observa que el empleo informal en Bolivia aumentó considerablemente y representa en la actualidad el 65% de las actividades de la PEA<sup>9</sup>, de esta población la mayoría de los trabajadores informales son mujeres (72,1%) y auto-empleados (75%) que ganan menos que el ingreso nacional promedio.

Otro estudio sobre el empleo en Bolivia realizado por la Ayuda Obrera Suiza (AOS) con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece que el empleo informal en Bolivia alcanza al 73 por ciento de la población económicamente activa en el país y que éste sector carece de protección de las normas sociales. De acuerdo con el estudio realizado por Velazco, la población económica activa (PEA) en Bolivia alcanzó el 2010 a 4'940.339, de los cuales 3'652.773 pertenecen al sector informal, lo que significa el 73 por ciento de la (PEA); en el área urbana se encuentran 2'063.184 y en el área rural 1'589.589.<sup>10</sup>

De la misma forma de acuerdo al Informe Económico y Comercial elaborado por la oficina Económica y comercial de España en La Paz para la gestión 2013, la economía informal en Bolivia se muestra como una de las más altas de América Latina , con un índice de empleos informales del 80% entre el área urbana y rural.

---

<sup>9</sup> PEA (Población Económicamente Activa)

<sup>10</sup> El Derecho al Empleo Digno, en el Marco de las Autonomías, Estudio realizado por Enrique Velazco Reckling 2010

Si tomamos en cuenta los resultados analizados anteriormente podemos decir que las políticas dirigidas a la creación de empleo, tuvieron resultados positivos, considerando que el desempleo ha disminuido, llegando al 3.2 %, en relación del año 2012 que alcanzó el 5,5<sup>11</sup> . Sin embargo si bien, las políticas de incentivos en la creación de empleo en los sectores de la manufactura y empresas públicas, ha generado empleo; estos no llegan a toda la población desempleada y no se analiza acá la calidad del empleo; pero se puede señalar que las reformas introducidas en el mercado laboral en los últimos años, según observan la mayoría de los investigadores, han conducido a una precarización del empleo, que tampoco garantiza una buena calidad tanto de empleo y de calidad de vida, porque carecen en su mayoría, de la aplicación de las regulaciones y la legislación laboral, sobre todo en el sector de la manufactura y de los servicios(Turismo).

En cuanto al área Rural (ámbito territorial de esta tesis) se puede señalar que en el año 2001 la tasa de empleo se mostraba en un total de 38,5%. Con una distribución de hombres en el 41,6% mientras que la de mujeres presentaba un 33,9%. De la población total ocupada. La población ocupada, según la situación del empleo del censo 2012, no presenta cambios significativos desde el 2001. Este grupo está constituido principalmente por trabajadores asalariados y por cuenta propia. Sin embargo es probable que la tendencia a la migración hacia el área urbana sea mayor.

---

<sup>11</sup> Ministerio de Trabajo, 2013

**Cuadro N°6**

**BOLIVIA: POBLACIÓN OCUPADA DE 10 AÑOS O MÁS POR CENSO Y SEXO, SEGÚN ÁREA, CENSOS 2001 Y 2012**

Censo y Área	Población Total	Población ocupada de 10 años y más de edad			Distribución porcentual de la Población ocupada de 10 años y más de edad, por áreas		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>CENSO 1992</b>	6.413.665	2.431.487	1.475.170	956.317	100,0%	100,0%	100,0%
Urbana	3.688.982	1.222.824	748.588	474.236	50,3%	50,7%	49,6%
Rural	2.724.683	1.208.663	726.582	482.081	49,7%	49,3%	50,4%
<b>CENSO 2001</b>	8.261.554	2.996.056	1.780.183	1.215.873	100,0%	100,0%	100,0%
Urbana	5.155.185	1.843.077	1.039.613	803.464	61,5%	58,4%	66,1%
Rural	3.106.369	1.152.979	740.570	412.409	38,5%	41,6%	33,9%
<b>CENSO 2012</b>	10.006.319	4.609.619	2.684.482	1.925.137	100,0%	100,0%	100,0%
Urbana	6.735.674	3.001.964	1.697.979	1.303.985	65,1%	63,3%	67,7%
Rural	3.270.645	1.607.655	986.503	621.152	34,9%	36,7%	32,3%

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas INE Censo 2012

Es importante establecer que existen diversos tipos de migraciones, unas orientadas a la búsqueda de empleo, a la generación de nuevas fuentes de trabajo, otras con capacidades de generar nuevos conocimientos.

En este marco es que el análisis de la situación y las perspectivas del empleo en actividades económicas emergentes, como el turismo rural, resultan de especial importancia para el futuro laboral en Bolivia y en particular para las áreas rurales como Tiahuanacu que tienen el turismo como una de sus palancas de desarrollo.

**2.7.2. El empleo y su relación con el turismo**

El turismo es un sector económicamente importante por la cantidad de recursos que genera, su efecto multiplicador en la economía y su incidencia en el empleo. Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural, en las zonas rurales, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos.

Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y la amplia visión de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con

miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo.

El turismo, genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de los mismos), fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse. En el análisis económico del turismo, se debe distinguir entre la ‘contribución económica’ del turismo que se refiere al efecto directo del turismo y que se puede medir mediante la CST<sup>12</sup>, y el impacto económico del turismo que es un concepto mucho más amplio que incluye los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo.

Una cuenta satélite es una noción desarrollada por las Naciones Unidas para medir las dimensiones de los sectores económicos que no se definen como industrias en las cuentas nacionales. El turismo, por ejemplo, es una fusión de industrias tales como el transporte, el alojamiento, los servicios de alimentación y bebidas, las actividades recreativas y el entretenimiento y las agencias de viajes.

En este entendido y de acuerdo a los datos obtenidos de la OMT, durante la gestión 2012 los ingresos que generó el turismo internacional crecieron en 4% respecto a 2011(983 millones), hasta alcanzar 1,075 billones de dólares en divisas<sup>13</sup>

El Barómetro de la Organización Mundial de Turismo determinó que la tendencia de este sector ha sido clave para el crecimiento de varios países. La región más beneficiada fue la de las Américas donde el crecimiento de los ingresos provenientes de este sector presentaron un incremento del 7%, seguido por Asia y el Pacífico (6%), África con 5% y por último Europa con un crecimiento casi inercial del 2%.

Referente a los empleos generados en América Latina, se han creado más de 15 millones de empleos directos e indirectos, durante el 2012, de acuerdo con las cifras del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y la Organización Mundial del Comercio (OMC).

---

<sup>12</sup> Cuenta Satélite de Turismo

<sup>13</sup> Panorama OMT del Turismo Internacional, 2013

Respecto a Bolivia las diferentes publicaciones referidas al tema de turismo de la OMT, en 2012, refieren que Bolivia ocupó el penúltimo puesto de un total de 10 de los países más visitados y con mayores ingresos por turismo, con 532 millones de dólares de ingresos por ese concepto. El último país de la lista es Paraguay con 239 millones de dólares de ingreso.

La vinculación del turismo con otros sectores como servicios, comercio, transporte, y comunicaciones, evidencia la importancia del mismo para la economía en general. Si bien el total de actividades se sistematizan y cuantifican en el producto, el turismo no aparece como un sector específico, por lo tanto, es difícil visibilizar la estimación de su aporte real a la producción, no por eso pasa desapercibido, siendo ese el argumento de Bolivia, para no contar con datos recientes sobre empleos generados por Turismo dentro del país.

Pese a ello Bolivia, le ha dado mucha importancia al Turismo en la última década es así que datos provenientes del Viceministerio de Turismo muestran que Bolivia ha tenido un avance significativo en cuanto a esta actividad, sobre todo en el área de la promoción y en el incentivo del desarrollo turístico en las áreas rurales, a través de los emprendimientos comunitarios donde prioriza la participación de los habitantes de las áreas rurales.

Sin embargo muy poco se ha escrito sobre los empleos, los datos obtenidos sobre empleos en turismo datan de 2007 y 2010 es así por ejemplo de acuerdo la Comunidad Andina de la cual nuestro país es miembro, Bolivia presenta una cuantificación del empleo para el año 2007, de 112608.54 directos y 153 445.49 indirectos en base a todas las actividades directas del turismo que en el caso de la Cuenta Satélite se las denomina como Industria Turística.

Los datos proporcionados por el Viceministerio de turismo a través de la Cuenta Satélite de Turismo Bolivia (CSTB), elaborada por la CAN, muestran una clasificación de actividades directamente relacionadas con el turismo establecida por la OMT para facilitar la medición del impacto económico que tiene el turismo mediante la aplicación de las CST<sup>14</sup>.

Debido a que la presente investigación concentra la atención en los empleos generados en las actividades características del turismo, haciendo énfasis en aspectos relativos a los

---

<sup>14</sup> Cuenta Satélite de turismo

recursos humanos, tomamos en cuenta la definición y clasificación de Industrias turísticas de la OMT para la CST. Las industrias turísticas (también conocidas como actividades turísticas) son aquellas que generan principalmente productos característicos del turismo.

**Cuadro N° 7 Lista de categorías de productos característicos del turismo y de industrias turísticas<sup>15</sup>**

<b>Productos</b>	<b>Industrias</b>
1. Servicios de alojamiento para visitantes	1. Alojamiento para visitantes
2. Servicios de provisión de alimentos y bebidas	2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril	3. Transporte de pasajeros por ferrocarril
4. Servicios de transporte de pasajeros por carretera	4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Servicios de transporte de pasajeros por agua	5. Transporte de pasajeros por agua
6. Servicios de transporte aéreo de pasajeros	6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Servicios de alquiler de equipos de transporte	7. Alquiler de equipos de transporte
8. Agencias de viajes y otros servicios de reservas	8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Servicios culturales	9. Actividades culturales
10. Servicios deportivos y recreativos	10. Actividades deportivas y recreativas
11. Bienes característicos del turismo, específicos de cada país	11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país
12. Servicios característicos del turismo, específicos de cada país	12. Otras actividades características del turismo, específicas de cada país

Fuente: Cuenta Satélite de Turismo de Bolivia – SIET 2010 a través del VMT

Dentro de esta clasificación la CSTB muestra que el empleo turístico en Bolivia se concentraría en las industrias transporte por carretera, mientras que el empleo turístico independiente predomina en la provisión de alimentos y bebidas, mayoritariamente en el género femenino. El empleo turístico generado por la industria de alojamiento para visitantes es poco menos en el sector independiente.

<sup>15</sup> <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

**Cuadro N° 8 Empleo en las Industrias Turísticas 2007**

Productos	Asalariados			Independientes		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
1 Alojamiento para visitantes	4 021,64	3 914,09	7 935,72	0,00	814,22	814,22
1.a Servicios de alojamiento para visitantes que no estén contemplados en 1.b	4 021,64	3 914,09	7 935,72	0,00	814,22	814,22
1.b Servicios de alojamiento asociados con todos los tipos de propiedad de casas de vacaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2 Industria de provisión de alimentos y bebidas	6 969,24	15 458,36	22 427,60	10 520,02	55 165,74	65 685,76
3 Industria de transporte de pasajeros por ferrocarril	1 211,69	588,84	1 800,52	0,00	0,00	0,00
4 Industria de transporte de pasajeros por carretera	38 017,80	5 362,90	43 380,70	45 868,62	9,95	45 878,57
5 Industria de transporte de pasajeros por agua	397,63	0,00	397,63	1 726,08	0,00	1 726,08
6 Industria de transporte aéreo de pasajeros	1 064,03	1 474,50	2 538,54	0,00	0,00	0,00
7 Alquiler de equipos de transporte	211,60	28,84	240,44	322,57	4,52	327,09
8 Industria de agencias de viajes y otros servicios de reserva	2 610,95	454,00	3 064,95	1 511,54	458,22	1 969,76
9 Industria cultural	6 883,35	2 782,61	9 665,95	5 105,17	2 343,90	7 449,07
10 Industria deportiva y recreativa	11 012,45	4 451,81	15 464,26	8 167,61	3 749,93	11 917,54
11 Comercio minorista de bienes característicos del turismo, específicos de cada país	117,05	95,27	212,32	227,15	621,17	848,32
12 Otras industrias características del turismo, específicas de cada país	1 666,23	3 813,67	5 479,90	5 849,61	10 979,47	16 829,07
<b>Total</b>	<b>74 183,67</b>	<b>38 424,88</b>	<b>112 608,54</b>	<b>79 298,38</b>	<b>74 147,12</b>	<b>153 445,49</b>

16

: Fuente: Cuenta Satélite de Turismo de Bolivia – SIET 2010 a través del VMT

Asimismo el movimiento del turismo para el 2010 según la CST<sup>17</sup> de Bolivia, y el Viceministerio de Turismo, da cuenta que el turismo con relación a los empleos generados proporciona una cifra 266.054, de los cuales 112.572 (42,32%) son mujeres y 153.482(57.69%) hombres.

Los empleos directos se encontrarían en los establecimientos de hospedaje, agencias de viaje, transportadores turísticos, productores de artesanías, líneas aéreas, restaurantes, alquiler de vehículos y los empleos indirectos se producen en actividades como las comunicaciones, el comercio, transporte y empresas proveedoras de insumos para el turismo.

Respecto a los aportes económicos del turismo en Bolivia, según el Viceministerio de Turismo, éste habría aportado con un 3.08% a la generación de valor agregado, lo que representa 5.364 millones de Bs. de producción turística, y el 11% de aporte del sector al PIB, durante la gestión 2011.

<sup>16</sup> Cuenta Satélite de Turismo de los Países Miembros de la Comunidad Andina

<sup>17</sup> Cuenta Satélite de Turismo de Bolivia – SIET 2010

**Cuadro N° 9**  
**Composición porcentual de los ingresos generales por Turismo en Bolivia**

	Productos	%
1	Servicios de alojamiento para visitantes	10,5%
2	Servicios de provisión de alimentos y bebidas	30,4%
3	Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril	0,1%
4	Servicios de transporte de pasajeros por carretera	14,7%
5	Servicios de transporte de pasajeros por agua	0,1%
6	Servicios de transporte aéreo de pasajeros	19,7%
7	Servicios de alquiler de equipos de transporte	0,5%
8	Agencias de viajes y otros servicios de reserva	0,4%
9	Servicios culturales	3,0%
10	Servicios deportivos y recreativos	7,3%
11	Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país	4,7%
12	Otras actividades características del turismo, específicos de cada país	8,5%
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

: Fuente: Cuenta Satélite de Turismo de Bolivia – SIET 2010 a través del VMT

El cuadro nos muestra que los ingresos por turismo se distribuyen en un mayor porcentaje los servicios de provisión de alimentos y bebidas alcanzando un 30,4%, seguido por el servicio de transporte aéreo y terrestre sumando ambos un 34.40, divididos en terrestre 14.7% y aéreo 19.7%. Lo que supondría que las actividades que generan empleos directo por turismo serían las que tendrían un mayor aporte respecto al ingreso del sector.

## **2.8. BASES TEÓRICAS**

### **2.8.1. Turismo**

En los inicios del turismo, se definía este simplemente como “la afición por los viajes de placer” en la actualidad esta definición ha quedado descartada tomando en cuenta que el turismo supone un conjunto de mecanismos que logran incentivar el deseo de viajar, estos mecanismos implica la necesidad de contar con servicios que permitan el desplazamiento y permanencia de los visitantes en un país, por esta razón existe una serie de definiciones destacando entre ellas.

“...el turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencias no esté motivados por una actitud lucrativa”.<sup>18</sup>

“...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.”<sup>19</sup>

La primera definición nos da referencia estrictamente a los servicios que puede generar la actividad turística a visitas extranjeras de cualquier país; mientras que la segunda hace referencia a las actividades propias que realizan los turistas.

De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo OMT y a la comisión de Estadísticas de las Naciones Unidas se define como *“El conjunto de actividades y de personas que viajan a (y permanecen en) lugares fuera de su medio normal durante más de un año consecutivo por motivos de ocio, negocios u otros propósitos”*.

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo *“comprende las actividades que realizan las personas (turistas) 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”*

Asimismo se incluye otra conjuntamente con la Oficina de Estadística de la Secretaria de las Naciones Unidas la misma que está más acorde con el tema de investigación del presente trabajo *“Es la actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas – agricultura, construcción, fabricación – y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas”*.

---

<sup>18</sup> Mc Intosh, Robert, Gupta, Shasikaut. “turismo: planeación, administración y perspectivas” México 1983 Edit. Limusa. Traducción de José Manuel Salazar.

<sup>19</sup> Organización Mundial del Turismo (OMT)

### **2.8.1.1. Clasificación del turismo según la OMT**

Para clasificar los tipos de turismo se toma en cuenta las motivaciones prioritarias de las personas para hacer un viaje turístico; por lo tanto cada tipología está integrada por aquellas comunes o afines entre sí y que las distingue como pertenecientes a cada grupo.

La tipología es fundamental para conocer las características y expectativas de los consumidores y por otra parte para saber qué ofrecerles. Los tipos son la clave para la segmentación de mercados y ayudan a evitar mezclar segmentos incompatibles entre sí.

Existen tantos tipos de turismo como motivaciones, pero hay una clasificación general desarrollada por la OMT, de la cual se toma los tipos de turismo más afines a esta investigación.

#### **2.8.1.1.1. Turismo Rural**

Según la Organización Mundial de Turismo, el término turismo rural se utiliza cuando la cultura rural es un componente clave del producto ofrecido. El rasgo distintivo de los productos del turismo rural es el deseo de ofrecer a los visitantes un contacto personalizado, brindarles la oportunidad de disfrutar del entorno físico y humano de las zonas rurales y en la medida de lo posible, participar en las actividades, tradiciones y estilos de vida de la población local. El montañismo, el turismo de aventura, los viajes educativos, el turismo orientado al deporte y la salud, y el turismo cultural son tan sólo algunos ejemplos de actividades que se consideran parte del concepto de turismo rural considerado una modalidad del turismo en general.

Por lo tanto "se entiende al turismo en el medio rural como un conjunto de actividades que se desarrollan en dicho entorno, excediendo el mero alojamiento y que pueden constituirse para los habitantes del medio en una fuente de ingresos complementarios a los tradicionalmente dependientes del sector primario, convirtiéndose en un rubro productivo más de la empresa agropecuaria"

El Turismo Rural comprende toda actividad turística, recreativa y complementaria, que se desarrolla en el medio rural con la participación de las comunidades campesinas y/o nativas.

Dentro de las definiciones también podemos tomar en cuenta la planteada por Ernesto Barrera<sup>20</sup> “...aquella actividad turística realizada en el espacio rural, compuesto por una oferta integrada de ocio dirigida a una demanda cuya motivación incluye el contacto respetuoso con el entorno natural y una interrelación con la población local.”

La OMT estima que el mercado del turismo rural ofrece un gran potencial; En la publicación. “Turismo: Panorama 2020; previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado”, se indica que el 3 por ciento de todos los turistas internacionales orientan sus viajes al turismo rural, es decir, unos 19 millones de turistas (datos de 1998), sin incluir el turismo interno, que se considera que es por lo menos tres veces superior al turismo internacional y en el caso del turismo rural esta proporción sería todavía mayor. La misma fuente indica que el turismo rural está experimentando un crecimiento anual de aproximadamente seis por ciento.

En nuestro país esta actividad se caracteriza por ser vivencial e integral ya que promueve la incorporación de las comunidades en el manejo responsable de sus recursos naturales, culturales y humanos. Plantea una interrelación más estrecha con las comunidades, contribuyendo en la conservación de los recursos naturales y culturales del área en que se efectúa la actividad turística.

En este proceso se encuentra intrínseco el desarrollo de capacidades en la comunidad para el manejo y gestión de los servicios turísticos rurales acordes a las características del producto y las necesidades del mercado.

Alienta a la comunidad a asumir un compromiso de respeto, valoración y conservación del patrimonio e incentiva a los mismos a darlo a conocer y promoverlo al mundo.

---

<sup>20</sup> TURISMO RURAL Un agronegocio para el desarrollo de los territorios rurales

#### 2.8.1.1.1.1. Modalidades que derivan del Turismo Rural

Debido a que el término turismo rural sigue siendo un concepto bastante amplio y por lo mismo se puede subdividir en varias modalidades:

- f) **Turismo rural comunitario.** Dentro de la modalidad de turismo rural se encuentra el Turismo Rural Comunitario TRC, el cual tiene como uno de los fines principales el involucramiento de las comunidades en la actividad turística.
- g) **Turismo Cultural.** Es la organización del conjunto de medios y actividades económicas conducentes a facilitar al turista el contacto y conocimiento integral de la cultura del territorio visitado. A diferencia de otros recursos, los recursos culturales, generalmente, son piezas-testigos de la historia de la cultura material y oral de nuestros pueblos y tienen un carácter patrimonial; el turismo de base comunitario forma parte de esta subdivisión.
- h) **Ecoturismo.** en esta modalidad la observación, el conocimiento y el disfrute de la naturaleza constituyen las principales motivaciones, junto con la preservación de los espacios naturales visitados.
- i) **Turismo de aventura.** La característica motivacional de esta modalidad es la participación activa, muchas veces no exenta de riesgos, en el descubrimiento del territorio. Por ende, el objetivo del turista no es tanto el conocimiento de la naturaleza (eco turismo) como el descubrimiento de la interioridad personal dentro de la misma.
- j) **Turismo especializado.** En este caso el turista busca profundizar en el conocimiento de algunos aspectos concretos del núcleo o comarca visitada y de la cual ya posee algunos conocimientos. Los ejemplos más obvios son el turismo agrícola (agroturismo), el turismo científico, botánico etc.

#### 2.8.2. Empleo

El tema de empleo ha sido y es un tema de mucho interés a nivel mundial y a nivel nacional desde tiempos muy remotos, sin embargo es hasta la aparición de la ciencia

económica que se lo toma como un tema de estudio en forma real, en el campo económico y también en el campo de las ciencias sociales, donde se lo determina como trabajo, siendo un factor fundamental para el desarrollo de las sociedades a nivel mundial.

Al concepto de empleo se le atribuye más de un significado. Desde una perspectiva, puede entenderse como la acción y el efecto de generar trabajo y ofrecer puestos laborales. Por otra parte, el término se usa para mencionar una ocupación u oficio. En ese sentido, se lo suele aprovechar como sinónimo de trabajo.

Durante miles de años, la forma que vinculó a personas a través del trabajo fue la esclavitud. Se trataba de una situación injusta asociada a la propiedad, donde el trabajador era un esclavo que se había convertido en propiedad de alguien. El propietario podía utilizar al esclavo o venderlo de acuerdo a su voluntad y por supuesto, apropiarse del fruto de su trabajo.

En la actualidad, la forma de empleo más extendida a nivel mundial es el trabajo asalariado (en relación de dependencia). El empleado o trabajador establece un contrato con su empleador, en el que se fija el valor por el cual se venderá la fuerza de trabajo y las condiciones en que será prestado el empleo.

En este sentido la Ley General del Trabajo en Bolivia define al empleado o trabajador como "... el que trabaja por cuenta ajena. Se distingue el primero por prestar servicios en tal carácter; o por trabajar en oficina con horario y condiciones especiales, desarrollando un esfuerzo predominantemente intelectual. Quedan comprendidos en ésta categoría de empleados, todos los trabajadores favorecidos por leyes especiales. Se caracteriza el obrero por prestar servicios de índole material o manual, comprendiéndose en ésta categoría, también, al que prepara o vigila el trabajo de otros obreros, tales como capataces y vigilantes."

Otras formas de empleo existentes en la actualidad son el trabajo por cuenta propia (cuentapropista o autoempleo) y el trabajo informal en relación de dependencia (también conocido como trabajo no registrado o en negro).

### 2.8.2.1. El empleo desde el enfoque de la economía:

Adam Smith delinea el empleo en el contexto de su teoría del salario, no constituyendo objeto específico de su investigación. Para **Smith** existe una estrecha relación entre la variación del salario y el empleo, lo que puede sintetizarse en las siguientes afirmaciones:

2. Los salarios varían en proporción inversa a lo grato del empleo.
3. Los salarios varían en proporción directa al costo de su aprendizaje como la educación en las artes y en las profesiones liberales, aun es más largo y costosa.
4. Los salarios varían en proporción inversa a la continuidad del empleo (ningún otro trabajo es más fácil de aprender que el del albañil). Su compensación la eventualidad del empleo.

El empleo para Adam Smith era el primer precio o el dinero inicial que había que pagar por la adquisición de cualquier bien a cambio de dicho bien. En una economía primitiva en la que no existiera división del trabajo ni propiedad privada el valor de las cosas dependería únicamente de la dificultad o trabajo necesario para su obtención. En una economía especializada de intercambio, en la que los medios de producción son de propiedad privada, el valor del empleo representa sólo una fracción (mayor o menor, según los casos) del valor total de los bienes y servicios productivos.

David Ricardo tenía conciencia de que con el desarrollo de las máquinas estas sustituirían al hombre como mano de obra, es decir, con la incorporación de las máquinas al proceso productivo el nivel de mano de obra necesaria sería menor, pero a la vez creía que esa mano de obra sustituida, encontraría trabajo más adelante, aunque en los primeros momentos le traería sus inconvenientes.

Si el capitalista, al utilizar las nuevas maquinarias logra obtener el ingreso neto usual, estará estimulado a aumentar la demanda de trabajo y por tanto, se incrementará la producción. Esta es la ocupación eminentemente burguesa; reconoce las contradicciones entre obreros y terratenientes al admitir el empeoramiento de la situación de la clase obrera, pero en todo momento los obreros no pueden resolver ellos mismos su destino.

José María Peiró (1996)<sup>21</sup> define el término trabajo como “el conjunto de actividades humanas de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o información disponible, nos permite obtener, prestar, producir ciertos bienes, productos o servicios. El trabajador aporta sus conocimientos, habilidades, esfuerzos y otros diversos recursos; y obtiene a partir de ello algún tipo de compensación material, psicológica y/o social.”

Manfred Neef (1984)<sup>22</sup> dice que el trabajo es una actividad esencialmente humana, instrumentalmente llevado a cabo para procurar medios para la subsistencia auto preservador de la vida, alterador del ambiente en el que se desarrolla, social y humano, (por tanto es fuente de autoestima e identidad) y es transaccional porque implica una adaptación entre el organismo y el medio.

Para los especialistas en economía, el trabajo es la fuente de toda riqueza, porque hace aprovechables los materiales que la naturaleza provee. Sin embargo podemos decir también que es la condición básica y fundamental de toda la vida humana, siendo que el hombre llega a realizarse por el trabajo, haciendo que sus manos creen y construyan medios de vida y para sus beneficios.

La Organización Mundial del Trabajo, dice que el empleo “... hace referencia a otros factores de producción, como la tierra y el capital. Pero en el sentido corriente se refiere a la utilización de trabajadores asalariados. Otras formas de empleo incluyen el migratorio, el trabajo a tiempo parcial y los contratos por obra que no puede desvincularse del contexto social, cultural y político de los distintos países”.

El empleo, es una relación que vincula el trabajo de una persona con una organización dentro de un marco institucional y jurídico que está definido independientemente de aquella y que se constituyó antes de su ingreso en la empresa. Se trata de un trabajo abstracto, que es susceptible de ser dividido en unidades elementales y de reagruparlas alrededor de un puesto de trabajo, que es reconocido como socialmente útil.

---

<sup>21</sup> Profesor Investigador, Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas

<sup>22</sup> Manfred A. Max-Neef, economista chileno, obtuvo en 1983 el *Right Livelihood Award*, el Premio Nobel Alternativo de Economía, "por revitalizar las comunidades pequeñas y medianas, impulsando la autoconfianza y reforzando las raíces del pueblo".

### **2.8.3. Tipos de Empleo**

#### **2.8.3.1. Formal.**

El empleo formal es aquel que proporciona el Estado o la iniciativa Privada tributa al estado es sujeto de estadística es legal reúne al sector público y al sector privado moderno, generalmente cubiertos por sistemas de protección.

El empleo formal no sólo goza de protección legal con un contrato registrado lo que marca una diferencia sustantiva con el trabajo informal sino que, tan importante como ello, hace acreedor al asalariado de las prestaciones de la seguridad social, como las jubilaciones, la cobertura de salud extensiva a la familia, la protección contra riesgos del trabajo, entre otras.

#### **2.8.3.2. Informal**

El concepto de Trabajo informal que está impulsando actualmente la OIT a través del Grupo de Delhi se refiere a aquellas personas que, desde su condición causante como generadores de bienes y servicios, no deriva la cobertura de la seguridad social ni emana la posibilidad de ejercer derechos.

Agrupar a los trabajadores independientes no profesionales, a los microempresarios y al servicio doméstico.

Tradicionalmente, las actividades informales se han caracterizado por falta de protección social y menor estabilidad que la proporcionada por los empleos formales, aunque no realice actividades ilícitas puede anclar en la ilegalidad (vendedor ambulante, por ejemplo, distribuidores de piratería, chicleros, limpiaparabrisas, etc.)

### **2.8.4. El Empleo en turismo.**

Dentro del turismo se ha establecido que existen dos tipos de empleos que conforman el empleo turístico, el directo y el indirecto, el primero que agrupa todas las actividades relacionadas con la actividad turística y el segundo con actividades no relacionadas directamente pero si con una participación en el desarrollo de esta actividad, pues en este

sentido las principales organizaciones e instituciones ligadas al turismo han visto el tema de empleo como un aspecto de gran importancia que demuestre el nivel de desarrollo que tiene este sector a nivel mundial.

A partir de las anteriores delimitaciones del empleo, se puede analizar el impacto del sector en el empleo.

Según Figuerola 1998, la definición de empleo turístico posee los mismos problemas que la definición de la actividad turística en general. Es decir, si se debe razonar desde la oferta o bien desde la demanda. Sin embargo Figuerola define el empleo turístico desde el punto de vista de la economía como *el “número de trabajadores que han producido el valor de los bienes y servicios consumidos por los turistas”* relacionando así la cuantificación de este empleo no tanto con las personas que trabajan en una empresa turística sino más bien con los trabajadores que han producido los servicios consumidos por los viajeros.

Siguiendo esa línea el INE y el VMT definen al Empleo turístico como la sumatoria del empleo directo y el empleo indirecto, estableciendo de esta manera la siguiente fórmula para determinar el empleo turístico.

$$\textit{Empleo Turístico} = \textit{Empleo Directo} + \textit{Empleo Indirecto}^{23}$$

Figuerola, señala que el *empleo turístico* directo es el que atiende las necesidades del consumo de los turistas durante su visita. Así se plantea que el *empleo indirecto* es el que proporciona los bienes y servicios que necesitan las entidades de producción que satisfacen las peticiones de la demanda turística.<sup>24</sup>

La OMT Organización Mundial de Turismo puntualiza que las actividades productivas que integran la economía turística son las que satisfacen de forma directa e indirecta la Demanda.

---

<sup>23</sup> Yapu 2000 Pag. 133

<sup>24</sup> Figuerola Palomo, Manuel 1998, Las estadísticas del Empleo Turístico. Recurso Humano en Turismo un nuevo paradigma OMT

En este sentido define al *Empleo Directo*, como aquel que es generado directamente por las actividades de las industrias turísticas (ACT)<sup>25</sup> como respuesta al consumo de los visitantes. Y el *Empleo Indirecto* es aquel generado como respuesta al consumo de los visitantes en las industrias conexas y no específicas del turismo.(ANCT)<sup>26</sup>

Sin embargo es necesario remarcar que el empleo en turismo tiene una característica peculiar que puede distinguirlo de otras actividades generadoras de empleos, esta característica es que está ligado a la estacionalidad de este sector, en este sentido lo declara Nandy Escalera<sup>27</sup> “*El empleo en las actividades características del turismo frecuentemente fluctuará, de forma estacional, con más intensidad que en otras actividades*”.

El empleo estadísticamente está conformado por dos elementos; los puestos y las personas, la vinculación de estos dan lugar al empleo, por lo tanto la Organización Mundial de Turismo concibe el empleo como “*una relación contractual implícita y explícita que existe entre una persona empleada y un puesto cubierto (Esta definición abarca a la persona “auto empleada” que cubre un puesto con la propia persona en calidad de Empleador*”.

#### **2.8.5. Recursos Humanos**

El término recursos humanos y también conocido como capital humano se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo (los otros dos son tierra y capital). Como tales, durante muchos años se consideraba como un recurso más: predecible y poco diferenciable.

Cabe destacar la importancia de los recursos humanos en la economía actual (basada en el conocimiento), especialmente cuando la empresa sitúa su actividad dentro del sector servicios, puesto que son los empleados quienes finalmente se ocupan de los distintos grupos de usuarios relacionados con la empresa. De tal forma que los trabajadores constituyen un factor clave para mejorar la calidad de las empresas pertenecientes a este sector.

---

<sup>25</sup> Las industrias turísticas (también conocidas como actividades turísticas) son aquellas que generan principalmente productos característicos del turismo

<sup>26</sup> Aquellas que no se relacionan directamente con la actividad turística, pero que de alguna manera aportan a su desarrollo

<sup>27</sup> Lic. en Turismo UMSA 2005 pag. 74

Los Recursos humanos según Idalberto Chiavenato<sup>28</sup> pueden ser definidos como “las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”.

Los Recursos Humanos, se refiere a las capacidades o se tiende a valorar el trabajo y las habilidades físicas, dándole a la diferenciación o personalización del trabajo una importancia mínima, en la que se considera a nadie imprescindible.<sup>29</sup>

Los recursos humanos se distribuyen en diferentes niveles, según Chiavenato estos niveles corresponden a:

**Nivel Institucional** conformado por la dirección de la empresa

**Nivel Intermedio** conformado por la gerencia y la asesoría

**Nivel Operacional** conformado por técnicos, empleados y supervisores

Esta distribución determina el desempeño de las personas en papeles muy distintos dentro de las empresas, a cada papel se lo denomina como puesto de trabajo, determinando su nivel dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad.

Las empresas turísticas se caracterizan, entre otras cosas, por tener a su servicio un elevado número de empleados por tanto, la gestión del personal en este tipo de actividad resulta fundamental. Si se intenta acceder a un desarrollo turístico sostenible la calidad de los recursos humanos tiene un papel decisivo y se precisa de formación tanto de los responsables (públicos y privados) como de los trabajadores.

Por ello, resulta imprescindible el conocimiento de los recursos humanos que contribuya a que éstos se sientan integrados en la empresa. Esta gestión permite la integración y motivación del personal, así como la preocupación por la seguridad, formación del mismo y el reconocimiento del trabajo bien hecho.

---

<sup>28</sup> Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones pag.95

<sup>29</sup> Eddy Carrión Pérez, Recursos Humanos y Capital Humano, Master Executive en Administración y Dirección de empresas

## **2.8.6. Desarrollo de Recursos Humanos**

El desarrollo de la mano de obra, ahora comúnmente se conoce como desarrollo de recursos humanos, cuyo objetivo principal trata, precisamente, de sentar las bases para movilizar el talento en pos de los objetivos de la organización y dotarle del conocimiento necesario para tomar las decisiones adecuadas. La formación, en su más amplia acepción, considerándose una inversión que permite capitalizar el talento de una organización.

En las organizaciones, las personas son el único elemento vivo e inteligente, por su carácter dinámico y su potencial de desarrollo, por lo tanto cada organización debería disponer de una variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarles valor, capacitarlas y habilitarlas cada vez más para el trabajo. Esta tarea implica dos fases sumamente importantes:

### **2.8.6.1. La Capacitación**

Que significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, con el fin de que produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

### **2.8.6.2. El Desarrollo**

Se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar.

En este sentido diremos que la capacitación corresponde al mejoramiento del rendimiento actual del personal mediante la mejora de habilidades y conocimientos.

Por otro lado el desarrollo significa preparar al personal para el desempeño de futuros roles dentro de la empresa.

### **2.8.7. Empleo y Recursos Humanos en Turismo en Bolivia**

El turismo en Bolivia genera 266.000 empleos, de los que el 67 % por ciento beneficia a las mujeres y el 33 % por ciento a los hombres.

Los sectores laborales más relacionados con la actividad turística son el comercio, los hoteles y los restaurantes, que en conjunto, entre los años 1990 y 2008, abarcaron en promedio el 31% del empleo total en la actividad turística. Hasta el año 2010, unos 260 mil puestos dependían directamente de esa actividad, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Según parámetros internacionales por cada empleo directo en la actividad turística, se generan unas 4,5 fuentes de trabajo indirectas.

Los empleos directos se encuentran en las agencias de viaje, transportadores turísticos, establecimientos de hospedaje, productores de artesanías, líneas aéreas, restaurantes, alquiler de vehículos; mientras que los empleos indirectos se producen en actividades como las comunicaciones, el comercio, transporte y empresas proveedoras de insumos para el turismo, entre otros, por ello tomamos como referencia el listado establecido por la OMT desde las Cuentas Satélites para Turismo (cuadro N°7).

Según datos del Viceministerio de Turismo el 2011 el sector aportó al Producto Interno Bruto (PIB) US\$813,3 millones de dólares, lo que significa el 3,40% del total, los datos confirman que US\$423 millones de dólares son generados por el turismo interno y US\$390 millones de dólares por el turismo receptivo.

## **2.9. Definición Conceptual de Términos Fundamentales**

Para el presente trabajo de investigación se determino las siguientes definiciones

### **2.9.1. Turismo**

*El conjunto de actividades productivas del sector público y privado consideradas turísticas interrelacionadas entre sí y con la participación de recursos humanos, cuyo fin es proporcionar a los turistas bienes y servicios que satisfagan sus necesidades.*

### **2.9.2. Generación de Empleo**

*La creación de puestos de trabajo los mismos que están destinados a ser ocupados por una o varias personas, que será consolidado mediante convenio de una persona contratante y una persona contratada dentro de cualquier actividad relacionada con las actividades consideradas turísticas, resultantes del consumo de los turistas.*

### **2.9.3. Desarrollo de Recursos Humanos**

*El conjunto de empleados y colaboradores que trabajan en una empresa u organización turística cuya competencia laboral, reconocida e incentivada dentro de un ambiente laboral estable, contribuye al cumplimiento de los objetivos de la empresa.*

## **2.10. MARCO CONTEXTUAL**

### **2.10.1. Características Generales**

Esta investigación fue delimitada geográficamente en la localidad de Tiahuanacu perteneciente al municipio de Tiahuanacu

#### **2.10.1.1. Ubicación geográfica**

Tiwanaku pertenece a la Tercera sección de la Provincia Ingavi del Departamento de La Paz, geográficamente ocupa el territorio de la región oeste del Departamento; (**Mapa No.**

1), el mismo se encuentra ubicado a una distancia de 72 kilómetros de la ciudad de La Paz, sobre la principal carretera (ruta internacional) que se dirige hacia el Desaguadero.

#### **2.10.1.1.1.Límites**

Los límites territoriales del Municipio Tiahuanacu, se describen en el Cuadro10.

**Cuadro N°10 Límites y Colindancias del Municipio Tiahuanacu**

<b>Punto cardinal</b>	<b>Descripción</b>
Norte	Lago Menor (Titicaca) y Municipio de Pucarani
Sur	Municipio Jesús de Machaca
Este	Municipio Laja
Oeste	Lago Menor (Titicaca) Municipio Guaqui y Taraco

Fuente: Atlas Estadístico de Municipios de Bolivia (2000)

#### **2.10.1.1.2. Clima**

El clima de Tiahuanacu varía de acuerdo a los pisos ecológicos. El clima, el suelo y la vegetación guardan entre sí una interdependencia muy estrecha, donde prosperaran asociaciones vegetales. La temperatura y la precipitación, con sus variaciones son elementos importantes que determinan los procesos físicos en la actividad vegetal.

#### **2.10.1.1.3.Temperatura máxima y mínima**

El municipio es un territorio extenso, diferenciado, por su topografía y características biofísicas, cuenta con datos de temperaturas que fluctúan entre 21.3 °C a 4.1 °C. , con un promedio en todo el periodo de 19.0°C.

#### **2.10.1.1.4.Flora**

Tiahuanacu cuenta con más de 100 especies de plantas herbáceas, pertenecientes a diferentes familias de plantas, principalmente gramíneas, leguminosas y otras, que son

características similares de la eco región altiplánica, sin embargo con influencia lacustre, por el Lago Titicaca, se desarrollan otro tipo de plantas principalmente acuáticas.

Las principales especies arbóreas son el **Pino radiata, Ciprés, y Eucalipto**, además de la **Kiswara y Keñua**, en muy poca cantidad, dichas plantas nativas son en realidad herbáceas con tallo semileñoso.

### 2.10.1.1.5. Fauna

A continuación se muestra las principales especies de fauna existentes en la región.

**Cuadro N° 11 Principales especies animales**

Especie	Nombre científico	Características
Águila	<i>Buteo spinulosus</i>	Ave silvestre pequeña
Alkamari	<i>Palcoboenus megalopterus</i>	Ave pequeña, se observa en época de verano, existen pocos animales de su especie, se considera como ave de la suerte.
Curucutu	<i>Cymnopelia ceciliae</i>	Se aprovecha su carne y su huevo, su existencia es rara durante el año.
Pisaka (Codorníz)	<i>Ulica americana</i>	Se aprovecha su carne y su huevo, es perjudicial por que escarba los sembradíos su existencia es regular en todo el año.
Culebra	<i>Vipera sp.</i>	Se lo encuentra entre los cultivos, piedras y rocas, ataca a los agricultores, existen en mayor cantidad en verano.
Zorrino	<i>Conepatus chinga</i>	Destructor de cultivos, se los ve en cantidad regular durante el año.
Viscacha		Es un roedor silvestre.
Alkamari	<i>Palcoboenus megalopterus</i>	Es un ave pequeña, se los ve en época de verano, existe poco, es considerado como ave de la suerte.
Lagarto	<i>Leolaemus alticolor</i>	Se alimenta de insectos perjudiciales para los cultivos, es muy ocasional verlos durante el año.
Leke leke	<i>Vanellus resplendens</i>	Ave que habita en el lago.
Choca	<i>Ulica americana</i>	Ave acuática cuya carne y huevos es apetecida por los habitantes del lugar.
Suluq`aya	<i>Identificación local</i>	Ave que habita en las cercanías del lago
Unqalla	<i>Identificación local</i>	Ave que habita en el lago.
Trucha arco iris	<i>Oncorinchus mikis</i>	Pez de gran valor económico
Pejerrey	<i>Basilichthys bonariensis</i>	Pez introducido de valor económico
Karachi	<i>Orestias</i>	Pez de gran valor económico

Fuente. PDM de Tiwanaku

#### **2.10.1.1.6. Recursos Hídricos**

Los principales recursos hídricos de Tiahuanacu son el Lago Titicaca y el Río Guaquirá que tiene un caudal permanente. También existen pequeños ríos temporales de importancia que pueden ser aprovechados con fines productivos.

### **2.10.2. Aspectos socio culturales**

#### **2.10.2.1. Población**

De acuerdo a la información del Instituto Nacional de estadística (INE), en el CNPV (Censo Nacional de Población y vivienda) del año 2001 el total de la población del Municipio de Tiwanaku es de 11.309 habitantes de los cuales 5.523 son varones y 5.786 mujeres, cuya mayor representación demográfica es netamente rural.

#### **2.10.2.1.1. Dinámica poblacional**

##### **2.10.2.1.1.1. Emigración**

En el municipio de Tiahuanacu de acuerdo al PDM, existe una migración campo – ciudad en especial hacia La Paz y El Alto de personas jóvenes principalmente para la búsqueda de fuentes de empleo y educación. También se ha podido identificar que algunos pobladores salen del país en busca de trabajo en especial a países de la Región (Argentina y Brasil).

##### **2.10.2.1.2. Idioma**

De acuerdo con los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda 2001, en el departamento de La Paz alrededor del 54,45% de la población de 6 años o más de edad, que habla al menos un idioma, habla Aymara y español y otros idiomas.

En Tiahuanacu se hablan el Aymara y castellano, un gran porcentaje de la población tiene como lengua materna el Aymara y aprende el Castellano en la escuela además en su vida cotidiana.

### **2.10.2.1.3. Educación**

El municipio de Tiahuanacu, cuenta con niveles de formación inicial, primaria y secundaria, existiendo además educación alternativa.

### **2.10.2.1.4. Comunicación**

#### **2.10.2.1.4.1. Transporte**

Tiahuanacu, cuenta con dos organizaciones de transporte público estos prestan el servicio desde y hacia la ciudad de La Paz y a Desaguadero.

##### **a) Red Vial**

El eje de vertebración provincial que une a Tiwanaku con el resto de las provincias y departamentos está constituido por redes principales, complementarias y vecinales, una de las más importantes es la carretera a La Paz, se articula con Tiahuanacu a la altura del Km. 72 aproximadamente una carretera con vías asfaltadas, abarca dentro de la provincia Ingavi, uniendo a Tiahuanacu y Desaguadero, hacia la frontera con la República del Perú.

##### **b) Radio Emisoras**

En Tiahuanacu existe tres radios emisoras, estas son: Radio San Pedro y Radio Kollasuyo y Radio WilKa Kuti, esta se extiende hasta la última comunidad con su mayor frecuencia, apoyando con la comunicación en los dos idiomas, aymara y castellano con mensajes que van en desarrollo de las familias y a las comunidades.

##### **c) Televisión**

En la localidad de Tiahuanacu existe un Canal de Televisión (Canal 13), que solo se extiende, cercano al centro poblado de Tiahuanacu de igual manera con mensajes que sean en desarrollo de la familia y la comunidad.

#### **d) Telefonía fija y móvil.**

A nivel del Municipio solo la alcaldía de Tiahuanacu cuenta con telefonía fija, y algunos usuarios alrededor del pueblo, sin embargo la telefonía móvil de mayor alcance son las empresas de ENTEL, TIGO y VIVA, a la cual tienen acceso la mayor parte de los pobladores de Tiwanaku.

### **2.10.3. Actividades Económicas**

Tiahuanacu, tiene como actividad principal la agricultura, sin embargo el turismo se considera una actividad económica de suma importancia.

#### **2.10.3.1. Demanda Turística**

##### **2.10.3.1.1. Flujo Turístico.**

Tiwanaku constituye el principal recurso para el turismo cultural en Bolivia, cuyo flujo turístico comprende visitantes categorizados como Nacionales, Estudiantes y Extranjeros: los primeros en su mayoría por “cuenta propia” que optan por acceder a guías de turismo locales autodidactas que no están autorizadas por la entidad competente para acceder la actividad.

En cuanto a los visitantes extranjeros, predominan los procedentes de países europeos y latinos, presentan dos en época de alto flujo turístico en los meses junio, julio y agosto.

Visitantes nacionales y estudiantes, se observa un comportamiento muy variable en el flujo turístico anual, por lo que no es posible definir el o los meses de época de mayores visitas.

Tiahuanacu es considerado como el tercer destino turístico de Bolivia según el Viceministerio de Turismo la estadía media promedio que presentan las estadísticas es de 2.5 días.

De acuerdo a los datos obtenidos del Sitio Arqueológico de Tiwanaku (SAT), al sitio Arqueológico llegan aproximadamente un número de cien mil turistas.

**Cuadro N° 12 Llegada de Turistas durante la gestión 2012**

Gestión 2012				
Mes	Extranjeros	Nacionales	Estudiantes	Total
Enero	5.619	5.549	845	12.013
Febrero	4.734	1.990	177	6.901
Marzo	3.156	1.545	393	5.094
Abril	3.779	2.788	777	7.344
Mayo	3.167	1.604	1.093	5.864
Junio	3.148	9.241	1.982	14.371
Julio	4.669	4.212	849	9.730
Agosto	4.637	2.595	2.231	9.463
Septiembre	3.874	2.685	3.909	10.468
Octubre	4.933	3.190	8.216	16.339
Noviembre	4.143	2.256	2.004	8.403
Diciembre	3.077	3.533	1.094	7.704
<b>TOTALES</b>	<b>48.936</b>	<b>41.188</b>	<b>23.570</b>	<b>113.694</b>

Fuente: Sitio Arqueológico Tiwanaku (S.A.T.)

#### 2.10.4. Oferta Turística

##### 2.10.4.1. Recursos Turísticos

Los atractivos turísticos de Tiahuanacu son innumerables, no solamente se distingue por el complejo arqueológico que se ubica en el mismo pueblo, se ubica en el mismo la iglesia que data mucha antigüedad, además se tiene atractivos turísticos en las comunidades aledañas como es el caso de las ex haciendas de Huacullani y Pillapi, además de otras haciendas que bien podría servir como un atractivo para atraer el turismo, existe también variedad de eventos culturales que se desarrollan durante todo el año.

En la población de Tiwanaku y los pueblos andinos celebran cada año el retorno del sol o llamado Willkakuti en el centro religioso y arqueológico de los Tiwanakotas.

En Tiahuanacu, los rituales, son máxima expresión de cariño y respeto, sobre todo a la madre tierra y cerros protectores. También se hacen rituales a la lluvia, granizo, heladas, al sol,

la luna etc. En el mundo andino, todo es en dual o el dualismo. Sol y la Luna, Hombre y la Mujer “Chacha – Warmy” así, hay cerros, plantas y otros.

#### **2.10.4.1.1.Sukakollus**

Los Sukakollus actúan como “modificadores climáticos” que permiten que en el frío altiplano se consigan temperaturas próximas a la de valles. Esto permite un gran rendimiento en la producción. Un ejemplo es que a través de la técnica de los Suka Kollus se obtienen rendimientos de papa 40 veces mayores a la de las siembras tradicionales.

#### **2.10.4.1.2.Pago a la tierra: 21 de junio. (Ceremonia andina)**

Especialmente en el mundo andino, la religiosidad precolombina perdura hasta hoy en día los ritos ancestrales que vinculan al hombre con la naturaleza, y en los que la Tierra cobra gran importancia simbólica. La Pachamama o Madre Tierra, ofrece sus frutos a los hombres para su alimentación. La Cultura viva mediante la espiritualidad de los Tiwanacotas.

Por eso, dentro de la lógica de reciprocidad andina, en el mes de agosto los comuneros le retribuyen pagos (también llamados tira mama). La ofrenda contiene hojas de coca, fibras o lanas de los camélidos, vino y ciertas semillas de las plantas con poderes simbólicos y otros.

Durante todo el año y especialmente en cada estación del año se le da una ceremonia en los templos más sagrados en honor a los dioses de la cultura Tiwanakotas, las montañas a la agricultura, ganaderías, otros, al finalizar se realiza bailes típicos de las comunidades.

Tiwanaku es conocido también con otros nombres como Taypi kala (Piedra del centro), O Tayka Marka (Madre de los Pueblos) se atribuye dichos nombres a su importancia religiosa y ceremonial que representaba para los pueblos de la antigüedad.

#### **2.10.4.1.3.Recursos turísticos arqueológicos**

En Tiahuanacu se tiene referencias incontables de restos arqueológicos, en las comunidades de Huari, Chico, Huacullani, Pillapi, Yanarico, Yanamani, Caluyo, Achaca, Huancollo.

Asimismo se han identificado alrededor de 62 atractivos de los cuales 43 se ubican en la zona Centro, los mismo son considerados Patrimonio Arqueológico, debido a su trascendencia y relevancia histórica, específicamente nos referimos al Área cívico ceremonial que tiene la denominación de Patrimonio de la Humanidad otorgado por la UNESCO, este centro ceremonial alberga templos de arquitectura Tiwanakota sobre una superficie de aproximadamente 600 hectáreas, estos templos fueron construidos con conocimientos muy avanzados de ingeniería y astronomía siendo que todos están orientados astronómicamente , para la lectura de estrellas, cambios de estación solsticios y otros referidos a esa ciencia, los templos más destacados y los cuales atraen miles de visitas son: Kalasasaya, Templete Semi subterráneo, Kantatayita, Akapana, Pumapunku, Kerikala y Putuni.

Además como complemento se cuenta con el museo regional de Tiwanacu, en cuyo interior se alberga la más famosa pieza de la cultura el Monolito Bennet, con una altura de 7 mts., 20 toneladas de peso y un ancho de 1.20`mts. (Mapa 1).

#### **2.10.4.1.4. Pirámide de Akapana**

Deriva del idioma Aymara una de las lenguas maternas de nuestros ancestros Akapana se traduce como un lugar escogido por los ancestros de la cultura tiwanakota representando dentro de la trilogía del mundo Andino, a la dimensión cósmica, llamada “Alax Pacha”.

Es una importante estructura, con 8000 m de perímetro 7 plataformas escalonadas a una aproximación de 18 metros de altura. En la cima de acuerdo de los estudios se presume que existían bellos edificios a habitaciones de las elites de la cultura. Donde hoy se descubren los muros de las habitaciones sacerdotales.

#### **2.10.4.1.5. Kalasasaya (templo de las piedras paradas)**

El templo tiene una representación al mundo Terrenal “Aka Pacha” o el mundo presente, por la construcción y por sus funciones astronómicas, es posible que estuviera dedicado al sol. Tiwanaku tiene una ubicación precisa, superando la dimensión este y oeste.

En el interior del templo se hallan el monolito Ponce al (centro del patio interno) el Fraile (a un extremo) y la famosa puerta del sol. Las estelas antropomorfas o monolitos que representa a los Sacerdotes de los Tiwanakotas, que portan un traje ceremonial sosteniendo vasos ceremoniales “Keru” y un Cetro “bastón de mando” están profundamente simbolizados con las iconografías o las escrituras de la cultura Tiwanakotas.

#### **2.10.4.1.6. La puerta del Sol**

La puerta del Sol es el icono de Bolivia, el monumento más conocido a nivel mundial como la mayor muestra del grado y perfección que alcanzo la cultura, tanto por el arte, como por la simbología que atesora sus bajos relieves.

Este portal lítico, trabajado en un solo bloque de piedra andesita de aproximadamente de 10 toneladas de peso. Fue parte de un edificio mayor que pudo ubicarse en el centro del templo de kalasasaya, existen varias piezas del mismo material, los relieves que decoran son los símbolos o las escrituras de nuestros ancestros que podrían significar el calendario agrícola y las cuatro estaciones del año.

#### **2.10.4.1.7. Templete Semi subterráneo**

Una representación al mundo subterráneo (Manxa Pacha). Hoy esta reconstruido donde se muestra el arte arquitectónico de la época de auge de Tiwanaku. Se muestra a más de 2 metros de profundidad a nivel del área del nivel del circundante de planta casi cuadrangular, está conformada por los muros con 57 pilares y adornadas con 175 cabezas enclavas; en su mayoría trabajadas en piedra caliza. Todas las cabezas son diferentes entre sí, mostrando rasgos de diversas etnias.

#### **2.10.4.1.8. Kantatallita (Luz del Amanecer)**

En esta estructura de planta rectangular se encuentra un dintel en arco rebajado en material andesita gris que es una de las piezas más extraordinarias en cuanto a sus detalles de acabado, presentando un friso con depurado trabajo iconográfico. Por sus características es

probable que esta pieza hubiera estado cubierta por planchas metálicas de Oro, y se dice que con la conquista de los españoles se causaron daños irreversibles a esta pieza lítica.

#### **2.10.4.1.9. Monolito Bennett**

La máxima expresión de la estatuaria de la estatuaria lítica de Tiwanaku. Fue inicialmente ubicada en la parte del central del templete semisubterráneo, en el periodo clásico, el nombre Bennett es el nombre del quien lo descubre un arqueólogo norte americano en el 1932 y un año después el monumento más grande de nuestra cultura fue trasladado a la ciudad de La Paz en lo posterior ya fue denominado con el nombre de monolito “Pachamama” madre tierra. Hoy en día ya se encuentra en su pueblo del origen en el museo regional de Tiwanaku donde tiene una mejor atención y cuidado con esta deidad.

#### **2.10.4.1.10. Putuni**

Llamada también “Putu Putuni” (donde hay hueco) es también conocido como el palacio de sarcófagos que tiene una planta rectangular, con una planta rectangular, con una plataforma de 1,20 m. de alto en los muros internos se encuentra cámaras funerarias con acceso al patio central.

#### **2.10.4.1.11. Pumapunku**

Puma punku “Puerta del Puma” o podría ser llamado Tunka Punku “Diez Puertas” es uno de los templos con mas extraordinaria calidad arquitectónica. Cubre un área aproximada de 2 hectáreas y es una estructura piramidal en base a tres plataformas conformadas mediante sillares labrados, la planta es rectangular con dos aletas que se extienden de Norte a Sur y al sector Este.

#### **2.10.4.1.12. Iglesia Católica de San Pedro y San Pablo:**

La Iglesia Católica de Tiwanaku es uno de los atractivos turísticos que fue construida en los años 1580 a 1612, correspondiente al arte renacentista, siendo una de las más importantes atractivos históricos de la región, construida en la época colonial, con materiales

Líticos de los templos Tiwanakotas, sus piedras labradas proceden de los pilares y sillares del atrio también se hallan las piezas Líticas monolitos sedentes en la entrada.

La Iglesia cuenta una sola nave alargada y sólidos contra fuertes que la refuerzan los desagües o las gárgolas, denotan su afinidad indígena al utilizar la figura del puma “Gato Andino” Titi tema constante del arte indoamericano.

Es notable en la construcción la torre del campanario, las portadas principales, laterales donde se muestra en la parte interior un conjunto del arte, tallados del siglo XVI pinturas sobresalidas en el presbiterio perteneciente a la escuela paceña de siglo XVII.

#### **2.10.4.1.13. Otros productos y atractivos cercanos en las comunidades:**

- Agricultura
- Ganadería
- Pesca
- Artesanal
- Paseo en bote a vela y remo
- Caminata por las áreas de las agriculturas
- Montañismo
- Pago o ceremonias a la Pachamama
- Recepción de energías positivas con la naturaleza en los lugares sagrados

Desde aquí se puede acceder al puerto de Guaqui, y visita a las diferentes comunidades por las características que muestran sus usos y costumbres.

#### **2.10.4.1.14. Platos Típicos Comunitarios “Apthapi”**

Entre los principales alimentos típicos que mantienen en los usos y costumbres tenemos: Pesque de quinua, Qispiña, Phiry, Chairo, Wallaqe, Ispi, pejerrey, Sopa de quinua, k’ala grano, Chuño, Tunta, entre otros

En Tiahuanacu, la artesanía, es muy peculiar, empezando por sus singulares vestimentas típicas. El colorido, las formas, los diseños de las vestimentas son creaciones

típicas, propias de la cultura Tiwanacota, que antiguamente se origino en la península de lago Titikaka. Destacan los sombreros: llamadas monteras; los chalecos, ph`ullos para las damas y chalecos uncus para los varones; las mantas: chucos; se incluyen a este conjunto de preciosa creatividad, las frazadas, chalinas, Chullos, chompas, chaquetas, fajas, pisos, almillas, chamarras y también los trabajos.

#### **2.10.4.1.15. Música y Danza Autóctona**

Entre las danzas típicas en el municipio en sus diferentes comunidades tienen diferentes bailes o ritos en honor a la producción agrícola.

- Jacha Sikus, Quena quena , Sury Sikus, Tarqueada, Ujusiris, Phuna y Otros.

#### **2.10.4.2. Hospedaje**

La localidad de Tiahuanacu cuenta con establecimientos de hospedaje, los cuales brindan alojamiento a los visitantes nacionales y extranjeros.

Todos los establecimientos de hospedaje se encuentran registrados en ASHOGATATUR, que es la Asociación de Hoteleros y Gastrónomos de Tiwanaku.

**Cuadro N° 13 Establecimientos de hospedaje**

N°	Nombre
1	Hotel Akapana
2	Hotel Aransaya
3	Casa de Campo “Tiwanaku Taypi Uta”
4	Hostal el Mochilero 1
5	Hostal el Mochilero 2
6	Hostal Restaurante Inti Wiracocha
7	Hostal Restaurante Misterios de Tiwanaku
8	Hostal “Suma Qamaña”
9	Hotel Tiahuanaco
10	Residencial el Cortez

### 2.10.4.3. Empresas operadoras de Turismo

Tiahuanacu no cuenta con empresas operadoras de turismo que pertenezcan a la localidad, la mayoría de los turistas extranjeros visitan Tiwanaku a través de empresas nacionales operadoras de turismo que ofertan y organizan tours con servicios de transporte, hospedaje (en la ciudad de La Paz). En los últimos 5 años aproximadamente las Agencias que operan circuitos turísticos integran a Tiwanaku han adherido a sus oferta una combinación de lugares complementarios al Yacimiento Arqueológico en este sentido las agencias ofertan circuitos que abarcan desde un día completo en Tiwanaku o tres días incluyendo Copacabana y otros lugares.

### 2.10.4.4. Servicio de Restaurante

Tiahuanacu cuenta con alrededor de 19 establecimientos gastronómicos, que ofrecen diversidad de menús, siendo que la demanda es diversa es posible encontrar desde desayunos buffet, platos a la carta, pastas y como no alimentos preparados con los ingredientes típicos de la zona como chuño, quinua, papa, carne de llama, etc.

**Cuadro N°14 establecimientos Gastronómicos de Tiahuanacu**

N°	NOMBRE	CONTACTO
1	Restaurante Inti Wiracocha	73703017
2	Restaurante La Cabaña del Puma	2898541
3	Restaurante Inti Wara	71275456
4	Restaurante El Mochilero I	76214734
5	Restaurante El Mochilero II	71986367
6	Restaurante Misterios de Tiwanaku	72579767
7	Pachamama Restaurante	2895104
8	Akapana	77286967
9	Restaurante Cruz del Sur	77788386
10	Restaurante Kala Huahua	73282872
11	Real Restauran	2380516
12	Restaurante Akapacha	67101345
13	Restaurante Rosita	243246815
14	Snack al Paso	77739203
15	Pensión Min – Lin	2133006
16	Pensión el Paraíso	73557895
17	Pensión Chino	73571379
18	Puesto de comida Doña Simona	71281661
19	Wiñay Marka	67101345

## **2.10.5. Organizaciones que brindan servicios turísticos**

### **2.10.5.1. Asociación de guías locales de Turismo Tiwanaku-Chakana (ASOGUILTT)**

La asociación de los Guías locales de Turismo en Tiwanaku es una institución que presta servicios de información en los sitios de interés turístico, principalmente en el sitio arqueológico y el museo, esta asociación cuenta con 33 guías registrados de manera Legal de los cuales 25 son activos.

### **2.10.5.2. Asociación de Turismo Vivencial Comunitario “Suma Jakawi”.**

La asociación de turismo vivencial “Suma Jacawi” es una organización que tiene el objetivo de trabajar con el turismo en las comunidades, con las agencias y operadores turísticos, vendiendo los nuevos productos o circuitos turísticos en las comunidades originarias del municipio.

Es una de las estrategias para que los turistas puedan quedarse a pernoctar en las comunidades originarias, de tal modo que el municipio pueda tener más ingresos económicos por nuevos emprendimientos los diferentes atractivos turísticos que tenga el impacto para la sociedad en conjunta.

### **2.10.5.3. Asociación de Artesanos**

En inmediaciones del Complejo arqueológico se encuentran asentados artesanos quienes ofrecen sus productos a los visitantes las agrupaciones conformadas por estos artesanos son las siguientes:

Organización de artesanos Nativos

Asociación de Artesanos ChaChapuma

Asociación de Artesanos Agrochuquipajcha

### 2.10.6. Transporte Turístico

Tiahuanacu, no cuenta con servicio de transporte turístico, este servicio es proporcionado por las empresas provenientes de la ciudad de La Paz que operan paquetes en la zona.

### 2.11. Formulación de Hipótesis

Después de revisar la bibliografía y los elementos conceptuales del presente, es posible plantear la siguiente hipótesis:

*La Generación de empleos y el desarrollo de los recursos humanos en la actividad turística que se realiza en la población de Tiahuanacu, presenta un alto índice de eventualidad, informalidad e insuficiente capacitación”.*

### 2.12. Identificación de Variables

- Variable 1:** Turismo
- Variable 2:** Generación de Empleo
- Variable 3:** Desarrollo de Recursos Humanos
- Conectores Lógicos:** Presenta un alto índice de eventualidad, informalidad e insuficiente capacitación
- Unidad de Observación:** Población de Tiahuanacu

#### 2.12.1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
<b>TURISMO</b>	Actividades Características del turismo (ACT)	• Empresas Hospedaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoteles de 1 a 5 estrellas</li> <li>• Hostales</li> <li>• Residenciales</li> <li>• Alojamientos</li> </ul>
		• Empresas de Viaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadoras</li> <li>• Agencias de viajes</li> </ul>
		• Servicios de alimentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restaurantes</li> <li>• Snaks</li> </ul>
		• Recreación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discotecas</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karaoke</li> <li>• Café pub</li> <li>• Museos</li> </ul>
		• Souvenir	• Artesanía
		• Información	• Casetas de información con material de distribución folletos, catálogos, guías escritas, cd
		• Guiaje	• Guías
		• Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buses</li> <li>• Minibuses</li> <li>• Taxis</li> </ul>
<b>GENERACION DE EMPLEO</b>	Formal	• Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias</li> <li>• Hoteles</li> <li>• Museos</li> <li>• Restaurantes</li> <li>• Transporte</li> </ul>
		• Sector Público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipio</li> <li>• Gobernación</li> <li>• Viceministerio</li> <li>• Ministerio</li> </ul>
		• Microempresa Formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabricación artesanal de tapices y alfombras</li> <li>• Bordados y otras actividades manuales (cerámica, tallados, etc.)</li> </ul>
	Informal	• Microempresa Informal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta por menor de artesanías de recuerdo</li> <li>• Venta por menor de tejidos</li> <li>• Venta por menor de productos agrícolas</li> </ul>
<b>DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</b>	Capacitación	• Conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores , Gerentes, Administradores, Personal operativo</li> </ul>
	Desarrollo	• Crecimiento Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores, Gerentes, Administradores, Personal operativo</li> </ul>

### 3.7. Enfoque de la Investigación

La presente investigación empleó un enfoque cuali-cuantitativo, considerando esta combinación la más idónea, ya que a través de la observación y recogida de datos, se busco estudiar una realidad que resultaba insuficientemente conocida.

Asimismo, siendo que la investigación requería un análisis de tipo cuantitativo, en relación de poder conocer la cantidad de empleados existentes en la localidad de Tiahuanacu y

por otra parte cualitativo en el sentido de indagar en el desarrollo de los recursos humanos respecto a la competencia laboral lo que implica aspectos que inciden en los empleados, se requería profundizar en experiencias, perspectivas y opiniones de cada uno de ellos.

En este sentido y basándonos en la posibilidad de combinar ambos enfoques, como lo plantea Marcelo M. Gómez<sup>30</sup>, refiriéndose a esta combinación como la más conveniente para triangularla y obtener mejor y mayor información desde diferentes facetas del fenómeno, consideramos aplicar esta combinación con la finalidad de comprobar de mejor manera la hipótesis planteada y alcanzar los objetivos.

Para ello se realizó en una primera etapa consistente en la observación y la selección de los negocios relacionados directamente con el turismo, de modo que se obtuvo un listado el cual nos permitió, cuantificar los negocios turísticos existentes en la población y posteriormente acceder a cada uno de ellos con la finalidad de adquirir la información de los encargados respecto al número de empleados con los que cuenta cada negocio y de esta manera cumplir a cabalidad con el objetivo de cuantificar los empleos generados por turismo.

En una segunda etapa se abordó el enfoque cualitativo, el mismo que consiste en recabar la información de manera profunda respecto a la formación, experiencia, motivaciones y opinión de los empleados, lo cual nos permitió dilucidar la situación actual de los recursos humanos en turismo del área rural y de esta manera alcanzar el objetivo general y la comprobación de la hipótesis planteada.

### **3.8. Diseño de Investigación**

El diseño que se utilizó en la investigación es de tipo no experimental transaccional descriptivo el cual tiene como objetivo indagar los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o proporcionar una visión de una comunidad, un fenómeno o una situación (describir, como su nombre lo indica, dentro del enfoque cualitativo). Gómez, 2006 pag. 103.

---

<sup>30</sup> Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, Pág. 62

En el entendido que el tipo de investigación Descriptiva. Según Hernandez (1998, Pag. 60), permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Esta investigación se considera que es de carácter descriptivo, dado que el objetivo general es encontrar los rasgos característicos del empleo y recursos humanos en todas aquellas actividades que están relacionadas con el turismo en el área rural, particularmente en la población de Tiahuanacu y a través del conocimiento de los mismos analizar y establecer las situación actual de los mismos.

### **3.9. Población y Muestra**

#### **3.9.1. Población**

En la presente investigación se abarcó 2 poblaciones:

- a) Los sujetos que se tomaron en cuenta en la primera población, son los dueños, administradores y/o gerentes de las empresas turísticas ubicadas en Tiahuanacu, compañías independientes y organizaciones (asociaciones, cooperativas).
- b) Los sujetos que se tomaron en cuenta en la segunda población, son empleados en el sector de las empresas turísticas, ubicadas en la población de Tiahuanacu.

#### **3.9.2. Muestra**

Para la presente investigación se hizo con un procedimiento de muestreo no-probabilístico puesto que sólo se entrevistó a personas del medio de la industria Turística que aceptaron participar en la presente investigación; siendo que no se cuenta con el número exacto de personas empleadas por turismo en la Región.

Para ello nos basamos en la definición de (HERNANDEZ 1998 Pág 226,227). “ *...esta no requiere representatividad de elementos de una población, sino una cuidadosa y controlada*

*elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema”.*

Dentro de la muestra no probabilística se empleó el muestreo por conveniencia, a sujetos voluntarios, el mismo que consiste en obtener una muestra de elementos conveniente para el estudio, donde el investigador selecciona los individuos de la población en general a partir de algún criterio específico.

### **3.10. Técnicas e Instrumentos de Investigación**

Considerando que el tipo de investigación a realizar en el presente trabajo es descriptivo, vimos por conveniente utilizar La Encuesta, con el objetivo de recopilar la información necesaria de los sujetos; cuyos resultados fueron procesados a través de métodos estadísticos para facilitar la cuantificación de los resultados y de esta forma analizar y comprobar la hipótesis.

Para ello se hizo uso de las dos técnicas que comprenden la encuesta vale decir, el cuestionario y la entrevista, ambas técnicas dirigidas a grupos determinados a través del muestreo.

Asimismo para poder determinar el curso de la investigación se recurrió a la técnica de la observación directa consistente en “*observar detenidamente las particularidades del objeto de estudio para cuantificarlas*”<sup>31</sup>.

### **3.11. Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la presente investigación se ha diseñado dos cuestionarios el primero para la entrevista a los Gerentes o encargados de las empresas turísticas y el segundo dirigido a los empleados de las empresas turísticas.

---

<sup>31</sup> Ortiz: 2000, Pag. 121

### **3.11.1. Objetivos de los instrumentos**

Los instrumentos a utilizados para la recolección de datos se seleccionaron de acuerdo al diseño de la investigación en ese sentido el objetivo de la utilización de estos instrumentos es:

- Obtener información sobre el número de empleados en el sector turístico de Tiahuanacu.
- Describir la situación de los empleados dentro de sus fuentes de trabajo, de esta forma evitaremos la sobre valoración del empleo en la actividad turística.
- Identificar el tipo de empleo que se presenta en la población de Tiahuanacu.

### **3.12. Descripción de los Instrumentos**

#### **3.12.1. Entrevista**

Según Frida Ortiz, *“una de las ventajas es la profundidad y el detalle de la información que se puede obtener. Otra ventaja es que el entrevistados tiene un mayor control sobre el entrevistado respecto a otros métodos, además de que puede ampliar o aclarar la pregunta”*.

Este instrumento fue utilizado con el fin de obtener un dato exacto sobre el número de empleados, por lo que fue aplicado a los gerentes, administradores y/o encargados de las actividades propias del turismo en Tiahuanacu.

Por otra parte este instrumento nos permitió determinar el número de empleos indirectos, tomando en cuenta que según la OMT por cada empleo directo existen 3 indirectos.

La entrevista fue aplicada a personas involucradas con la actividad Turística en la localidad de Tiahuanacu, encargados de empresas turísticas y dado que existen organizaciones creadas con fines exclusivos a la actividad turística, se realizo la entrevista a las principales autoridades y representantes de las organizaciones, con el fin de conocer el número de integrantes de las mismas y las condiciones que muestran sus empleos.

### **3.12.2. Cuestionario**

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”<sup>32</sup>

Los cuestionarios fueron elaborados con preguntas cerradas y de selección es decir que contengan preguntas con alternativas de respuesta delimitadas, de manera que los encuestados se circunscriban a las posibilidades de respuesta existente, esto con el fin de facilitar la codificación y análisis.

Estos cuestionarios se aplicaron de forma auto administrado, es decir que se proporcionó el mismo a empleados para que ellos mismos marquen las respuestas sin intermedio del encuestador. Sin embargo se proporcionó al encuestado el apoyo suficiente para aclarar algunas dudas sobre las preguntas.

El cuestionario dirigido a los empleados de cada establecimiento, diseñado en idioma español cuenta con 30 Ítems, ambos cuestionarios están compuestos por dos tipos de respuestas algunas dicotómicas (SI o NO) y las demás con opciones de selección adecuadas a cada pregunta.

### **3.12.3. Observación directa**

Para el trabajo de campo se observó debidamente todos los negocios de Tiahuanacu frecuentados por los turistas y no así la población local, para luego establecer una lista y posteriormente realizar la entrevista respectiva. Los datos obtenidos de esta observación fueron registrados en un cuaderno de apuntes y fichas.

### **3.12.4. Calificación de las Respuestas**

Para una mejor operación y análisis de los datos obtenidos se procederá a la codificación de las preguntas contenidas en los cuestionarios, esta codificación permitirá tratar los resultados en forma numérica de modo que los resultados sean fáciles de analizar e interpretar.

---

<sup>32</sup> Hernández: 1998 Pág. 276

### **3.12.5. Estadísticos a Emplear**

Para el procesamiento de la información, se analizo adecuadamente la información recabada, para ello se empleo, la estadística descriptiva, pues se ordeno, tabulo y analizo estadísticamente los datos obtenidos, para posteriormente plasmar los resultados en Graficas con su respectivo análisis e interpretación.

## **RESULTADOS DEL EMPLEO, EN LAS EMPRESAS DE TURISMO EN LA POBLACIÓN DE TIAHUANACU, SITUACIÓN, FORMACIÓN Y SATISFACCIÓN.**

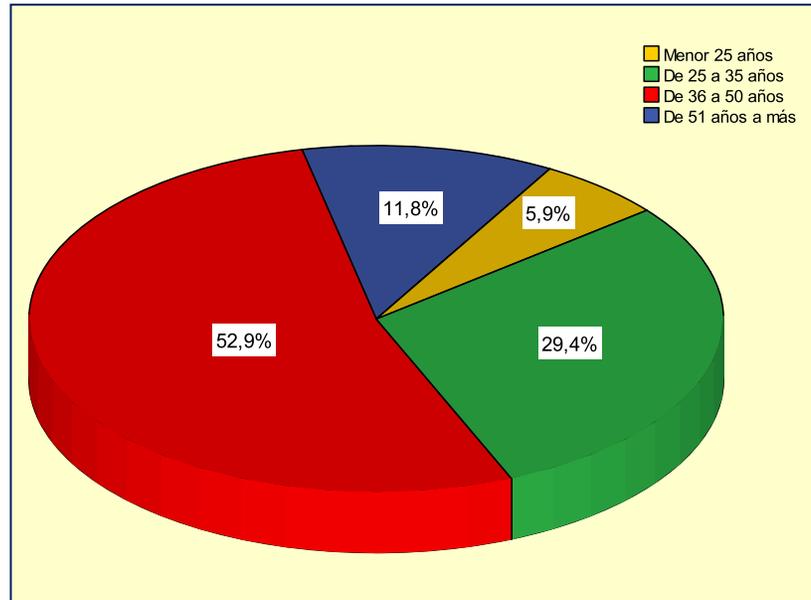
### **Análisis e interpretación de Resultados**

#### **Características generales del propietario y/o encargado de empresas de turismo.**

A continuación se presentará el perfil de los directivos, propietarios y/o responsables de las empresas de turismo de la población de Tiahuanacu.

Predominan los adultos y adultos jóvenes, menores de 50 años son el 88,2%, lo que indica que a nivel de dirección existen importantes posibilidades de futuro en este subsector (ver gráfico 1).

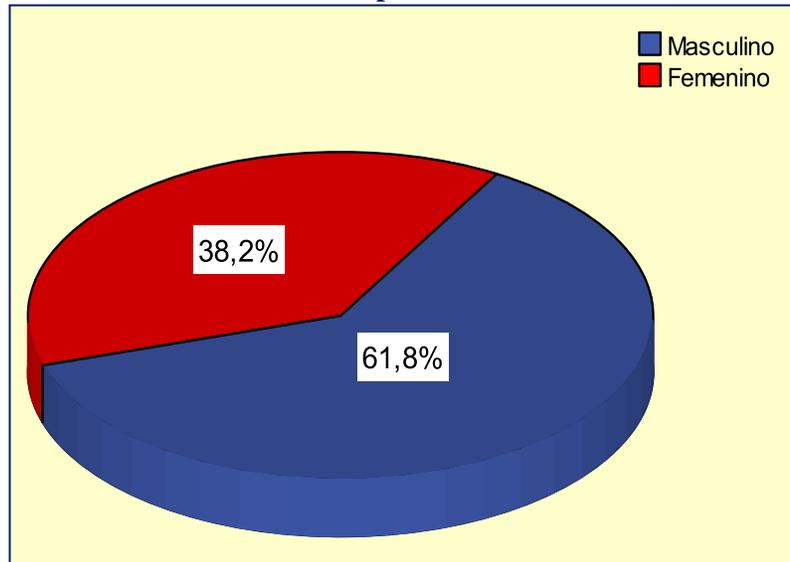
**Grafico N° 1: Edad de los propietarios/administradores de Turismo en Tiahuanacu.**



Fuente y elaboración: propia.

Predominan los hombres como responsables de las empresas de turismo rural, pero con alta participación de mujeres (ver gráfico 2).

**Grafico N° 2: Género de los Propietarios de Turismo en Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

Predominan aquellos directivos de empresas de turismo rural de la Población de Tiahuanacu que han vivido desde su nacimiento en el municipio (70.6%), seguido por aquellos que llevan más de 5 años (26.5%) y finalmente aquellos que llevan menos de 2 años (2,9).

### Dependencia de familiares.

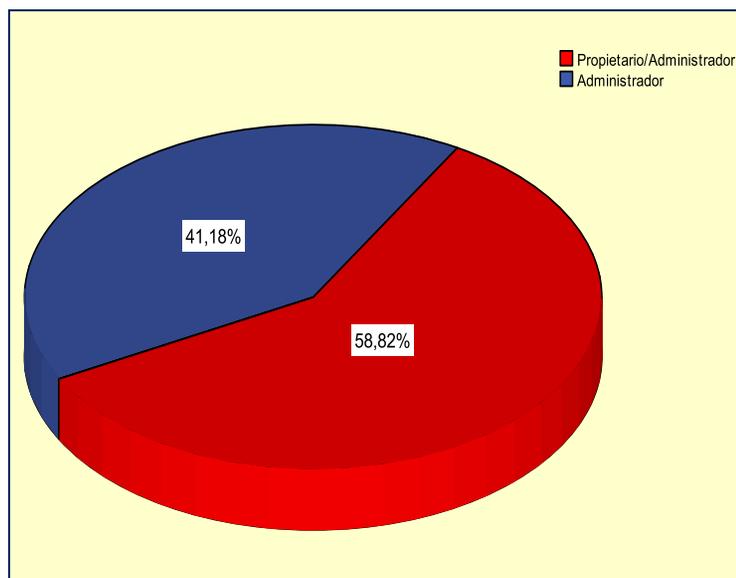
Un importante porcentaje, de los administradores de empresas de turismo rural (50%), tiene familiares a su cargo.

En todos los tipos de empresas y organizaciones, los propietarios tienen familiares dependientes. Es en los hoteles y restaurantes, donde se presenta el mayor porcentaje de contribución al bienestar familiar de los administradores en turismo rural. Mientras que en los museos y en el Complejo Arqueológico no supera el 32%.

### Condición del Administrador.

La mayoría de los propietarios son al mismo tiempo administradores de las empresas. En general estamos frente a una estructura de empresas familiares en turismo rural (ver gráfico 3). Sin embargo existe un importante porcentaje (47,06%) que sólo son administradores, seguramente ligado al tipo de organización.

**Gráfico N° 3: Condición del Propietario/Administrador de Turismo en Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

## Descripción del puesto de Administrador /Directivo.

### a) Funciones.

Las funciones principales del Administrador son: planificación, gestión financiera, supervisión administrativa, dirección, organización, etc. (ver cuadro 1).

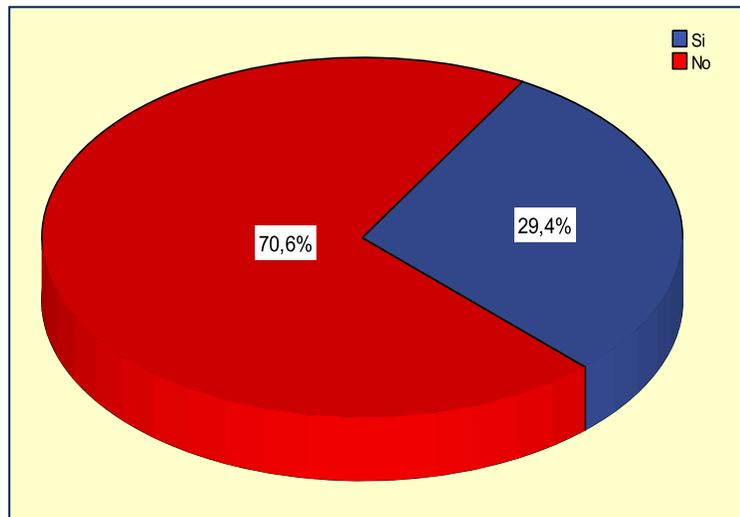
**Cuadro N° 1: Funciones del administrador de turismo de la Población de Tiahuanacu**

Funciones	Frecuencia	Porcentaje
Administración general de la empresa	15	44,1
Encargado de reservas de alojamiento	3	8,8
Promoción	1	2,9
Ventas	5	14,7
Atención de público	3	8,8
Coordinación de formación del personal	3	8,8
Limpieza	1	2,9
Contabilidad	3	8,8
<b>Total de personas que responden</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>

Fuente y elaboración: propia.

El 70,6% de los encuestados no percibe diferencia entre las tareas a desempeñar en temporada alta y las del resto del año (ver gráfico 4).

**Gráfico N° 4: Percepción de diferencias entre alta temporada y resto del año en administradores de turismo en Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

**c) Tareas habituales de alta temporada.**

Las tareas habituales que deben desempeñar los administradores de las empresas en temporada alta son las que se presentan a continuación en el cuadro 2. Aumenta el trabajo de guía, la atención de público y las tareas relacionadas con el área contable.

**Cuadro N° 2 Tareas de alta temporada administradores de turismo de la población de Tiahuanacu**

Tareas en alta temporada	Cantidad	Porcentaje
Guía	2	5,9
Organización de excursiones	0	0
Actividades de mantenimiento	0	0
Administración de reservas	0	0
Similares todo el año (Administración)	18	52,9
Mayor vigilancia	1	2,9
Atención al público	9	26,5
Costos y Contabilidad	4	11,8
Total de personas que responden	34	---

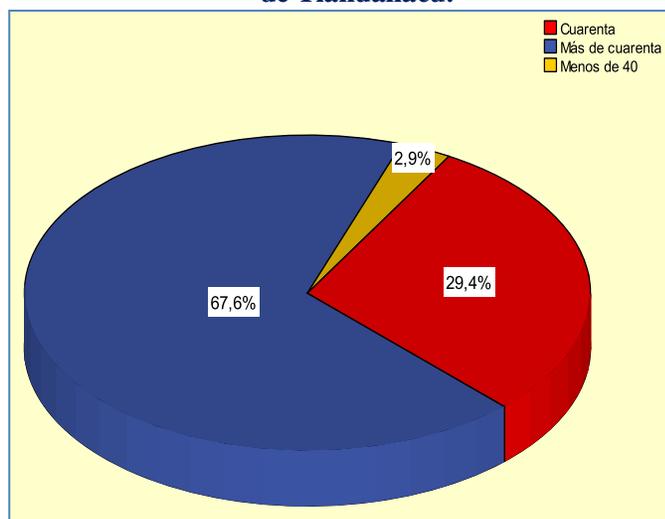
Fuente y elaboración: propia.

**Jornada de trabajo.**

**a) Cantidad de horas de trabajo.**

Predominan los encuestados que trabajan más de 40 horas semanales (67,6%) (Gráfico 5).

**Gráfico N° 5: Horas de trabajo de administradores en empresas de Turismo en la población de Tiahuanacu.**



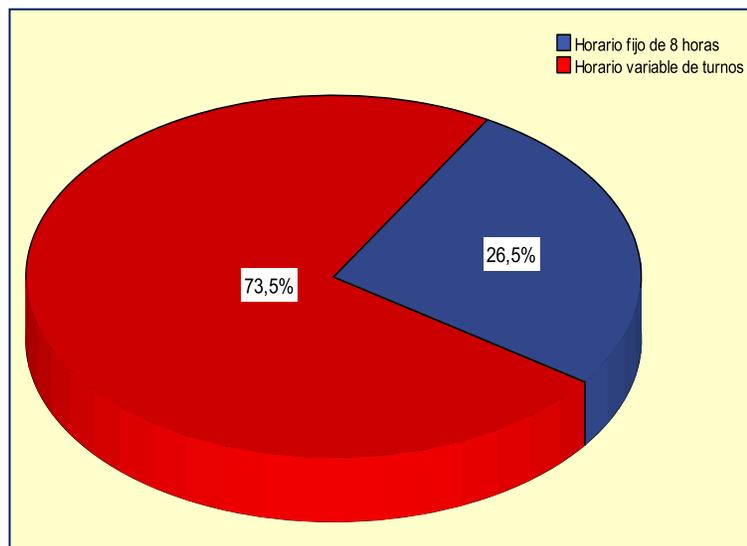
Fuente y elaboración: propia.

En los hoteles y museos es donde la mayoría de los propietarios presentan horas de trabajo sobre las 40 horas. Son los restaurantes y las oficinas dependientes del municipio donde la jornada de trabajo es menor (entre las 40 horas semanales en promedio y en algunos casos inferiores al promedio de 40 horas semanales).

### **b) Horario de trabajo.**

Predominan las personas que trabajan con horario variable (73,5%), siguiéndole las personas que trabajan con horario fijo (26,5%) (Ver gráfico 6). El tipo de empresa condiciona el tipo de horario.

**Gráfico N° 6: Horario Laboral de Administradores de Turismo en Tiahuanacu.**



Fuente y elaboración: propia.

### **Características del contrato.**

#### **a) Autónomos.**

Del total de los encuestados, el 58,8% (20 administradores) sí están considerados como autónomos (ver cuadro 3).

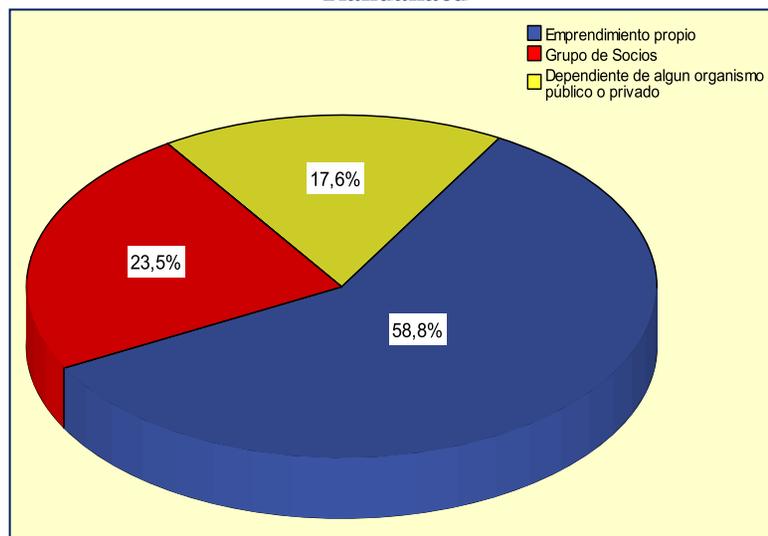
**Cuadro 3: Condición de autónomos en turismo de los Administradores de Tiahuanacu.**

	Frecuencia
Emprendimiento propio	20
Grupo de Socios	8
Dependiente de algún organismo público o privado	6
Total	34

Fuente y elaboración: propia.

En casi la totalidad de los tipos de organizaciones consultadas un porcentaje importante de administradores señaló ser autónomo. Hoteles, Restaurantes, presentan el más alto número de administradores en esta condición (ver gráfico 7). Luego están aquellas donde el 23,5% de los directivos consultados están inscritos como sociedades, como son: alojamientos, posadas.

**Gráfico N° 7: Administradores en calidad de autónomos por tipo de empresas de turismo en Tiahuanacu**

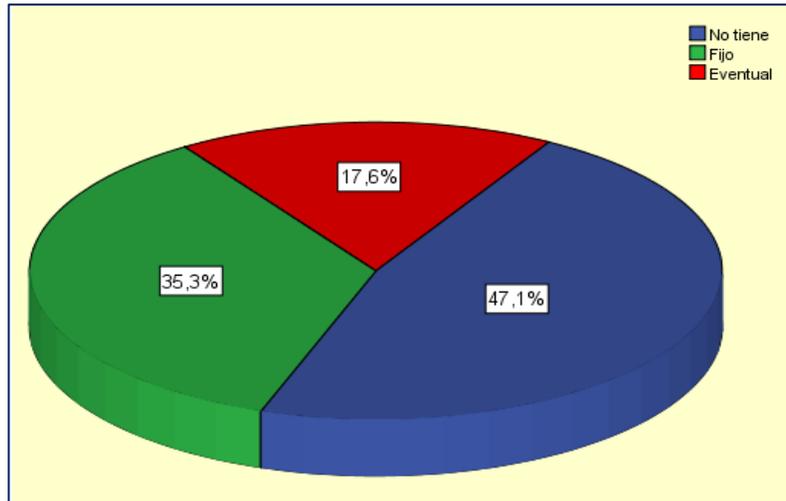


Fuente y elaboración: propia.

#### **b) Tipo de contrato.**

En la mayoría de los tipos de empresas analizadas existe sólo el 35% de administradores con contrato fijo de trabajo. En las empresas de hospedaje, restaurantes la mayoría 47,1% no tiene contrato, y temporal tiene el 17,6%.

**Gráfico N° 8: Tipo de contrato de los administradores de turismo en Tiahuanacu.**

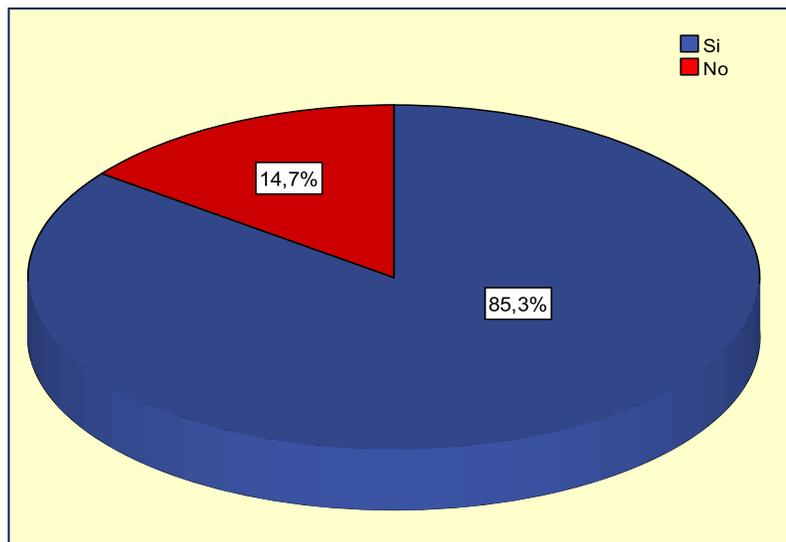


Fuente y elaboración: propia.

### c) Seguridad Social.

El 85,3% (29 encuestados) de los directivos /responsables de empresas turismo rural sí tiene seguridad social (ver gráfico 9).

**Gráfico N° 9: Seguridad social de los administradores en turismo en Tiahuanacu.**



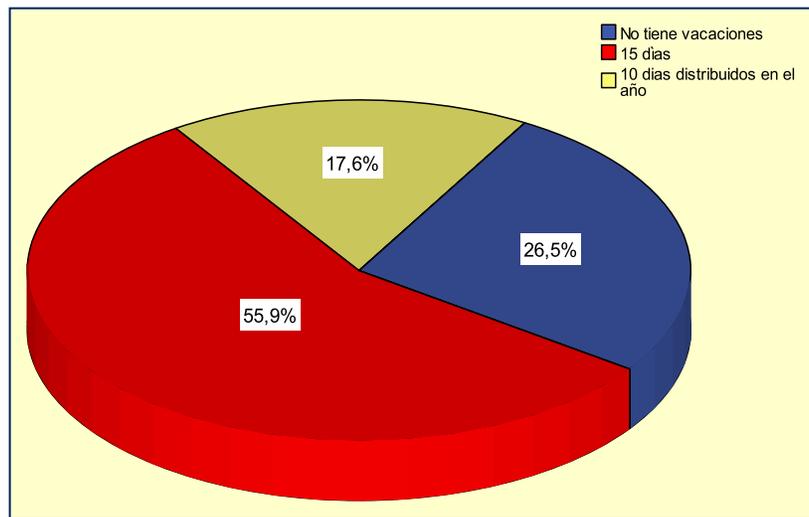
Fuente y elaboración: propia.

Destacan especialmente los restaurantes, donde un porcentaje de 14,7% o más de los administradores no cuenta con seguridad social.

### Vacaciones.

Del total de los administradores, el 73.5% tiene vacaciones, generalmente con una duración cercana a 15 días (55.9%) (Ver gráfico 10). En la mayoría de los casos la distribución de este periodo de vacaciones, en el año, es variable, hay que enfatizar que un porcentaje muy considerable 26,5% no cuenta con vacaciones.

**Gráfico N° 10: Vacaciones de los administradores en turismo en Tiahuanacu.**



Fuente y elaboración: propia.

Respecto al periodo del año en que los administradores hacen uso del descanso anual predomina la variabilidad respecto a las fechas, existe un número importante que las toma en temporada baja (diciembre- enero).

### b) Estabilidad en el puesto de trabajo

Cerca del 35,3% de los responsables de las empresas tienen más de 5 años de permanencia, presentando una relativa estabilidad en su puesto de trabajo.

Los tipos de empresas que presentan propietarios con más estabilidad son: los Hoteles (23,5%). Aquellos tipos de empresas donde sólo un porcentaje menor de los propietarios han permanecido en el puesto son: Restaurantes (11,8%), museos y centro arqueológico, cuya permanencia está por debajo de los 5 años (Cuadro N° 4).

**Cuadro N° 4 Estabilidad de los propietarios en turismo en Tiahuanacu.**

Tipo de Empresa	1 año	%	2 años	%	5 años	%	Más de 5 años	%
Hoteles	0	0,0	2	5,9	3	8,8	8	23,5
Restaurantes	7	20,6	4	11,8	0	0,0	4	11,8
Centro Arqueológico	2	5,9	1	2,9	0	0,00	0	0,0
Museos	0	0,0	3	8,8	0	0,00	0	0,0
	9	26,5	10	29,4	3	8,8	12	35,3

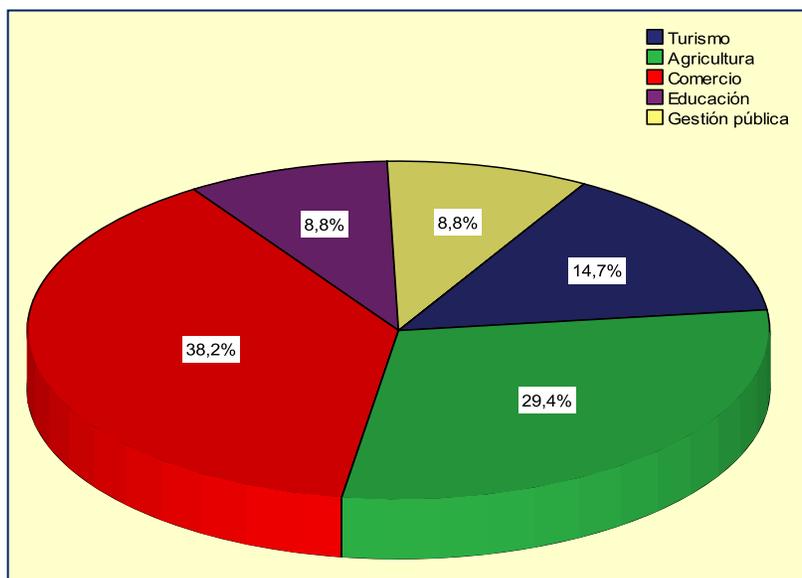
Fuente y elaboración: propia.

**Experiencia laboral de los propietarios / directivos.**

**a) Tipo de experiencia laboral.**

Predominan aquellos directivos que tienen experiencia en los rubros de comercio con el 38,2% seguido por la agricultura 29,4%, el turismo 14,7%, y seguido por el rubro de educación y gestión pública 8,8% cada uno de ellos (ver gráfico 11).

**Gráfico N° 11: Rubros de experiencia laboral anterior de administradores de turismo en Tiahuanacu**

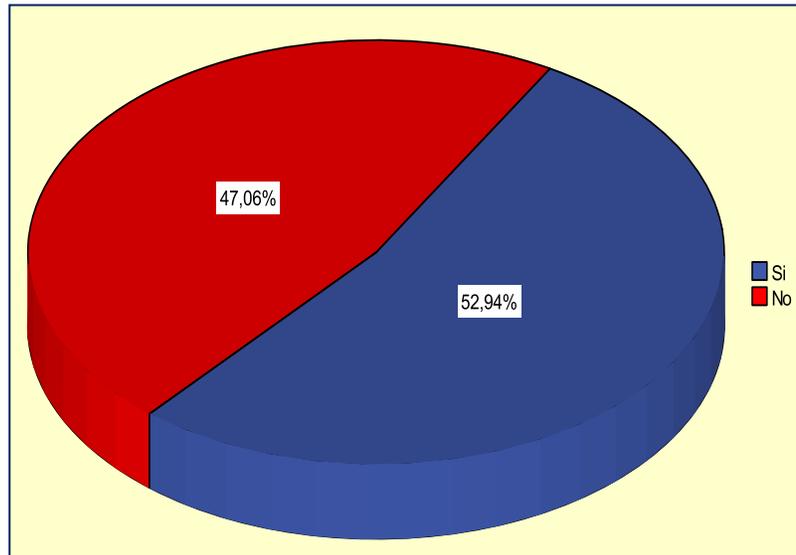


Fuente y elaboración: propia.

## b) Experiencia en el sector turismo.

Predominan aquellos directivos de empresas y organizaciones de turismo rural de la población de Tiahuanacu que sí tienen experiencia previa en el sector turismo (52,94%) (ver gráfico 12)

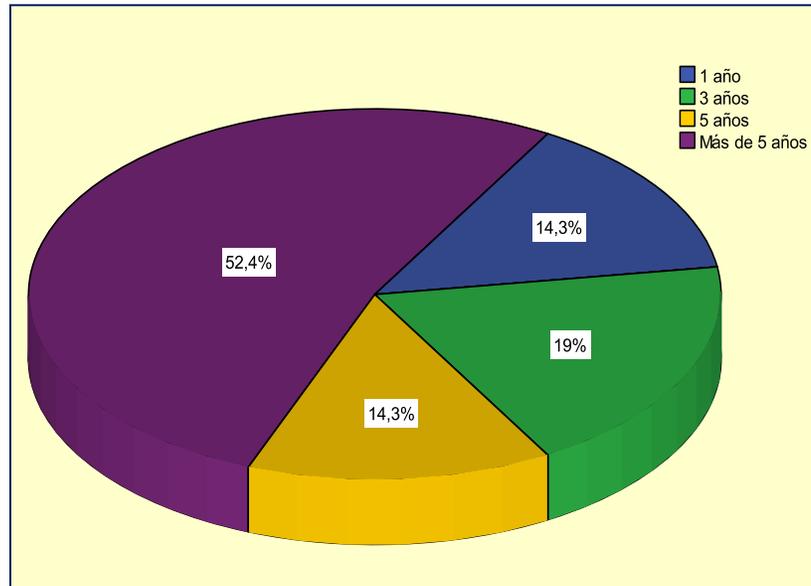
**Gráfico N° 12 Experiencia en turismo de administradores de turismo en Tiahuanacu.**



Fuente y elaboración: propia.

En la mayoría de las empresas estudiadas los administradores señalaron tener experiencia previa en el sector turismo sobre todo en hoteles y restaurantes, finalmente es en los museos y el centro arqueológico donde se presenta el menor porcentaje de experiencia por parte de los administradores abarcando el 47,06%. Predominan aquellos que habían desarrollado labores en turismo, antes de comenzar en el actual negocio, por más de 5 años.

**Gráfico N° 13 Tiempo de experiencia en turismo de Administradores de turismo en Tiahuanacu**



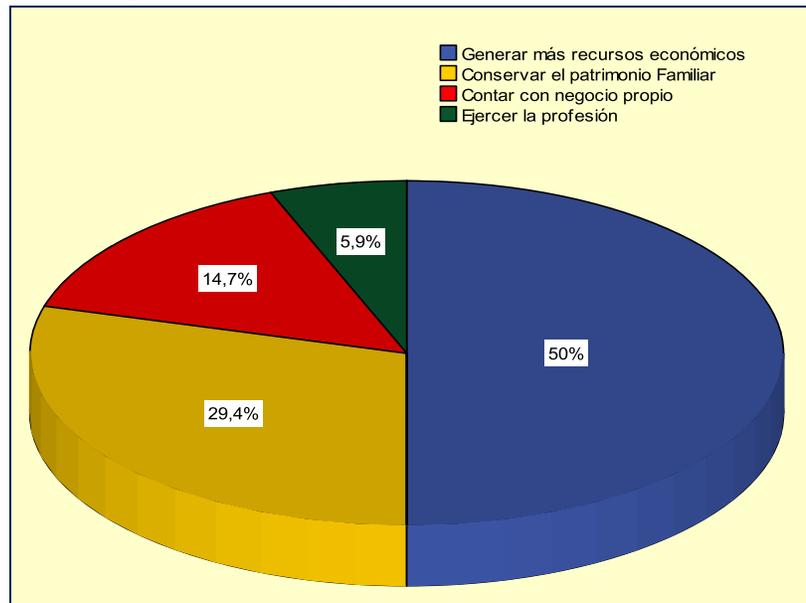
Fuente y elaboración: propia.

### **Motivaciones para iniciar el negocio.**

Entre los administradores de las empresas de turismo de la población de Tiahuanacu se señala que predomina el interés por contar con ingresos adicionales, con un 50%, como motivación para iniciar el negocio (ver gráfico 14).

Otras de las razones expresadas por los mismos administradores son: falta de trabajo, amistad con socio emprendedor, aprovechar experiencia, ejercer la profesión.

**Gráfico N° 14 Motivos para iniciar el negocio en administradores de turismo en Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

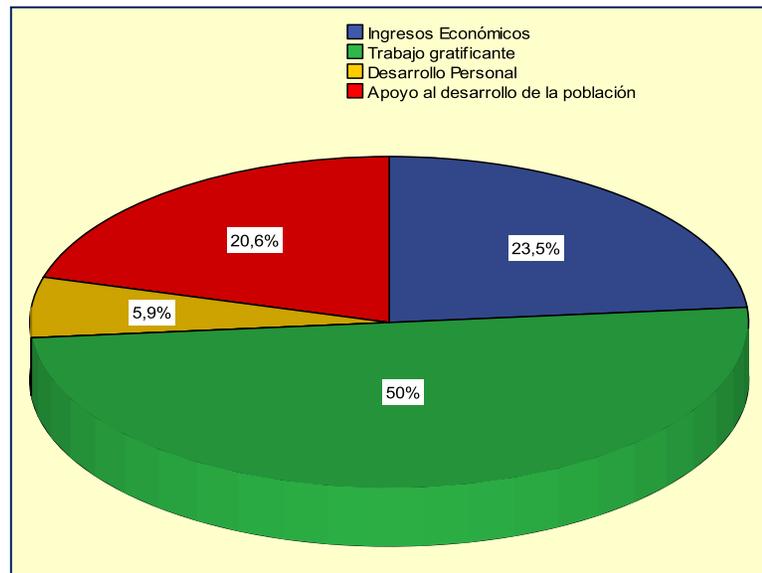
No cabe duda que las motivaciones personales de carácter socioeconómico constituyen el principal elemento motivador para la creación de empresas de turismo en el área rural según los consultados. Generar mayores ingresos, contar con un negocio propio, la búsqueda de autoempleo, la conservación del patrimonio familiar constituyen en conjunto el 94,10% de los factores señalados por los encuestados.

Estos datos reflejan claramente la percepción de que el turismo rural es una actividad económica que genera oportunidades de mejorar los ingresos, principalmente familiares, en el medio rural.

#### **Evaluación del beneficio del empleo en Turismo en Tiahuanacu**

Predominan los directivos/administradores que se sienten beneficiados en su desarrollo personal y realización profesional por el desempeño en las empresas de turismo rural (ver gráfico 15).

**Gráfico N° 15: Beneficios del empleo en administradores de turismo en Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

**Participación en acciones de capacitación.**

De acuerdo a los datos aportados por el presente estudio, el 76,5% de las empresas que responden la encuesta han participado en acciones de capacitación para sus trabajadores en los últimos años (ver cuadro 5).

**Cuadro N°5 Participación de las empresas de turismo en acciones de capacitación**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	76,5
No	8	23,5
Total	34	100,0

Fuente y elaboración: propia.

Las empresas de turismo en Tiahuanacu, de acuerdo a lo expresado por los encuestados, participan en acciones de formación por la necesidad de aumentar la calidad de los servicios de su empresa, 41,2%, mejorar la cualificación de sus trabajadores (11,8%); para ampliar los conocimientos (8,8%) y para adecuarse a los cambios en las demandas turísticas de los consumidores (aumentar la satisfacción de los clientes) 38,2%(ver cuadro 6). Otros motivos como constituir una política de promoción, el valor del intercambio de experiencias, para mejorar la motivación, lograr mayores rendimientos y aumentar la innovación interna son argumentos menos extendidos.

**Cuadro N°6 Motivos para la participación de las empresas de turismo en programas de formación**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ampliación de conocimientos	3	8,8
Insuficiente cualificación del personal	4	11,8
Aumentar la Calidad de servicios	14	41,2
Satisfacer a los clientes	13	38,2
Total	34	100,0

Fuente y elaboración: propia.

### **Factores que limitan la participación del personal en cursos de capacitación**

Luego de revisar todos los argumentos planteados, los encuestados establecen que las limitantes más relevantes a la participación en acciones de formación por parte de las empresas de turismo son: problemas de horario y extensión de las jornadas de formación (32,4%), Costo de los cursos (23,5%), falta de interés del personal (17,6%). En conjunto estos factores señalados como causas del desinterés de las empresas de turismo en Tiahuanacu por participar en acciones de formación representan el 73,5% del total de las razones señaladas.

La mayor parte de las limitantes mencionadas corresponden a factores de tipo logístico y la ausencia de exigencias de calificación profesional (11,8%) responsabilidad de la administración.

**Cuadro N° 7 Factores que limitan la participación del personal en cursos de capacitación**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Falta de interés de personal	6	17,6
Costos de los cursos	8	23,5
Problemas de horario y extensión de jornadas	11	32,4
Falta de información	5	14,7
Ausencia de exigencias de calificación personal	4	11,8
Total	34	100,0

Fuente y elaboración: propia.

## Incentivos a empleados de empresas turísticas de la población de Tiahuanacu

El uso de incentivos entre las empresas de turismo en Tiahuanacu no es muy común, sin embargo en algunos casos se recurre a Comisiones 23,5%, seguido por los bonos extras 5,9% y por último los ascensos 5,9% los incentivos no son utilizados como formas de motivación y estímulo para los trabajadores, esto se refleja en el porcentaje de encuestados que no contestaron 64,7%.

**Cuadro N° 8 Incentivos a personal**

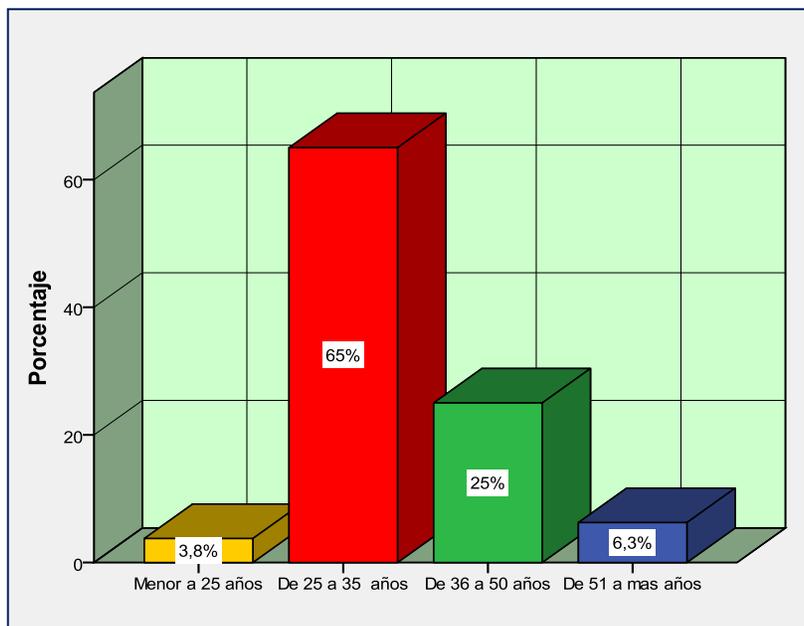
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Comisiones	8	23,5
Bonos extras	2	5,9
Ascensos	2	5,9
No respondieron	22	64,7
Total	34	100,0

Fuente y elaboración: propia.

## Caracterización de los recursos humanos de las empresas de turismo de la población de Tiahuanacu

Considerando el total de las personas que participan de las empresas, el 65% tiene un promedio de edad entre 25 y 35 años (ver Gráfico16). La mayoría de los recursos humanos se concentra en las edades más productivas entre los 25 a 35 y 36 y 50 años 65% y 25% respectivamente. Los menores de 25 años sólo llegan al 3,8%. Sin embargo, se aprecia claramente una mayor inclinación hacia la juventud. Los mayores de 50 son muy escasos.

**Gráfico N° 16: Distribución por edad de Recursos Humanos de empresas de turismo en Tiahuanacu.**



Fuente y elaboración: propia.

En 25 de las 29 empresas de turismo rural identificadas en la población de Tiahuanacu consultadas (descontadas aquellas que no contestaron, 4) el 53,8 % del conjunto de las personas vinculadas a la empresa (socios, ayuda familiar y trabajadores) son mujeres y el 46,2% son varones.

**Cuadro N°9: Género de empleados de las empresas de Turismo de Tiahuanacu**

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	37	46,2
Femenino	43	53,8
Total		100,0

Fuente y elaboración: propia.

De las organizaciones que agrupan a los empleados autónomos definimos que el promedio de género corresponde al 8,8% mujeres y el 7,5% hombres.

Respecto al total de encuestados se puede ver que la mayoría de los empleados son mujeres, especialmente entre aquellos con contratos temporal y eventual, mientras los hombres son mayoría en el tipo de contrato trato fijo lo cual refleja cierta preferencia de hombres en los puestos permanentes (ver cuadro 12).

A continuación se muestra los resultados obtenidos de los propietarios encuestados en empresas características del turismo Hoteles, restaurantes, museos. Respecto a los empleados de cada empresa.

**Cuadro N° 10 Recursos humanos en empresas de turismo en Tiahuanacu según tipo de contratos**

Propietarios	Frecuencia	Porcentaje
Eventual	150	66
Fijo	76	34
Total		100

Fuente y elaboración: propia.

Los recursos humanos en las empresas turísticas estarían divididos en cargos directivos, técnicos y operativos.

El promedio de ocupantes de los cargos directivos es de 14,5%, en el nivel de técnicos es de 26,4% y en los puestos operativos alcanza a 59,0%.

**Cuadro N° 11 Distribución de recursos humanos por cargos dentro de la empresa**

Cargos dentro de la empresa	Frecuencia	Total de integrantes	Porcentaje
Administrativo (Gerente, Administrador, etc.)	25	33	14,5
Técnicos (mantenimiento, informáticos, limpieza, etc.)	25	60	26,4
Operativo(Choferes, counter, recepcionistas, camareras, cocineras, ayudantes, etc.	25	134	59,0
Total		227	100,0

Fuente y elaboración: propia.

El promedio de ocupantes de los cargos por empresa es: directivos de 0,88%, en el nivel de técnicos es de 1,06% y en los puestos operativos alcanza a 2,05%.

**Cuadro N°12 Relación de Género y tipo de empleo en empresas de turismo en Tiahuanacu**

<b>Género</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>
Distribución de empleados por genero	37 46,2%	43 53,8%
<b>Tipo de contrato</b>	<b>Fijo</b>	<b>Eventual</b>
Distribución de empleos fijos y eventuales	29 36,3%	51 63,2%

Fuente y elaboración: propia.

Del total de los encuestados vemos que el 62,5% están casados y el 37,5% de la población encuestada es soltera.

**Cuadro N°13: Estado Civil de los Recursos Humanos.**

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casado	50	62,5
Soltero	30	37,5
Total		100,0

Fuente y elaboración: propia.

La residencia de los encuestados es 55% quienes viven en la población de Tiahuanacu, 36,3% los que tienen su lugar de residencia en comunidades cercanas a Tiahuanacu y finalmente un 8,8% de los encuestados mantienen su residencia en la ciudad de La Paz.

**Cuadro N°14: Lugar de Residencia de los Recursos Humanos.**

<b>Lugar de Residencia</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Tiwanaku	44	55,0
Ciudad de La Paz	7	8,8
Comunidades cercanas	29	36,3
Total		100,0

Fuente y elaboración: propia.

## Volumen de Recursos Humanos de las Empresas de Turismo en Tiahuanacu

### Formación y Capacitación de Recursos Humanos en las Empresas de Turismo Rural de la Población de Tiahuanacu

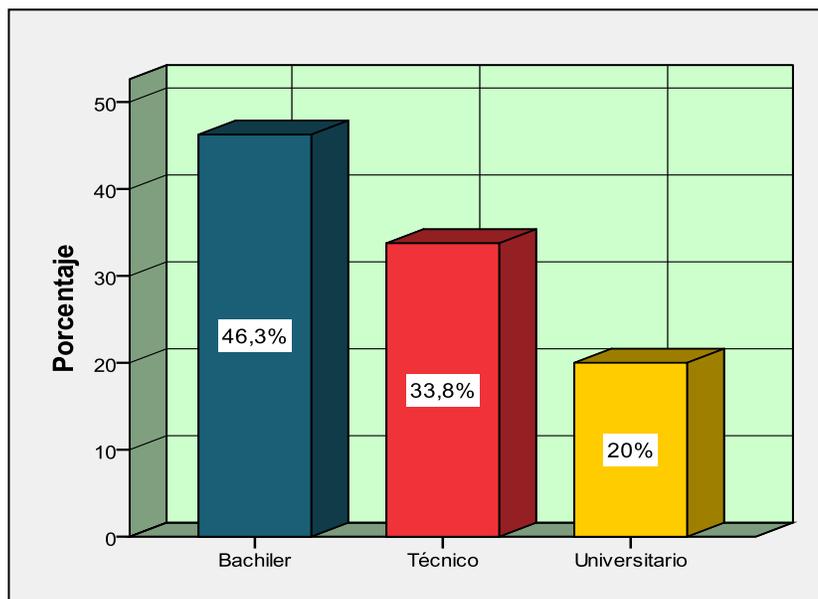
**Cuadro N° 15 Formación de los recursos humanos**

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Bachiler	37	46,3
Técnico	27	33,8
Universitario	16	20,0
Total		100,0

Fuente y elaboración: propia.

Del total de los encuestados el 46,3% han alcanzado el nivel de Bachillerato, mientras que un 33,8%, posee un nivel de formación Técnico, el 20% con nivel Universitario.

**Gráfico N°17: Distribución por nivel de Formación de empleados en empresas turísticas**



Fuente y elaboración: propia.

Del total de los trabajadores de empresas de turismo de la Población de Tiahuanacu encuestados, todos cuentan hablan Castellano, sin embargo se dio prioridad a un segundo

idioma, en ese sentido del total de encuestados se obtuvo que 55% habla Aymara, el 5% Quechua y el 10% Ingles u otro idioma extranjero.

**Cuadro N°16: Idioma que predomina en los Recursos Humanos de turismo.**

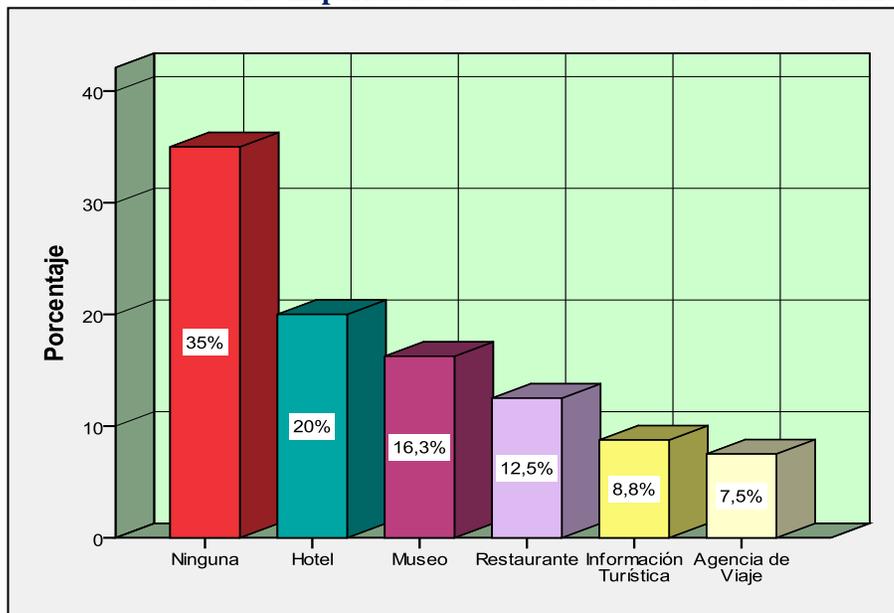
¿Qué idiomas habla?	Frecuencia	Porcentaje
Castellano	24	30,0
Aymara	44	55,0
Quechua	4	5,0
Ingles u otro idioma extranjero	8	10,0
<b>Total</b>		<b>100,0</b>

Fuente y elaboración: propia.

### Experiencia laboral.

Del total de los encuestados el 35% ha trabajado anteriormente en turismo, realizando sus trabajos en los siguientes lugares: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, oficinas de turismo, museos, etc.( ver gráfico 18).

**Gráfico N°18: Experiencia Laboral dentro del área del Turismo**

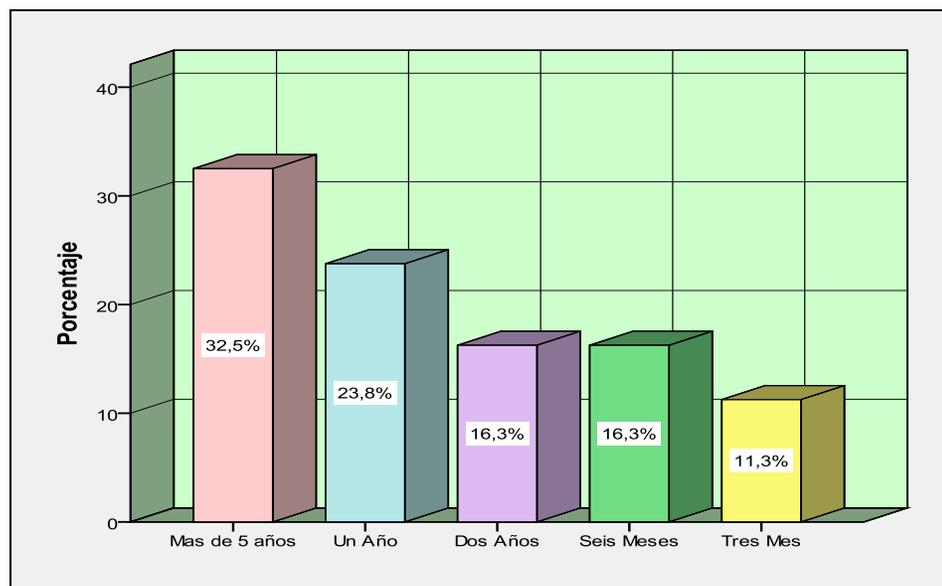


Fuente y elaboración: propia.

## Antigüedad en los puestos de trabajo de los trabajadores de turismo en la población de Tiahuanacu

Predominan aquellos empleados de las empresas de turismo rural de la población de Tiahuanacu que han trabajado en su actual cargo entre los 5 y más años, con el 42,% (ver gráfico 19). El 23,8% lleva un año en el cargo, mientras que el 16,3% ocupó el mismo cargo por el lapso de dos años al igual que los empleados que ocupan el cargo por seis meses, un porcentaje no muy bajo ocupa el cargo durante tres meses 11,3%.

**Gráfico N°19: Antigüedad en los puestos de trabajo de los empleados de turismo en Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

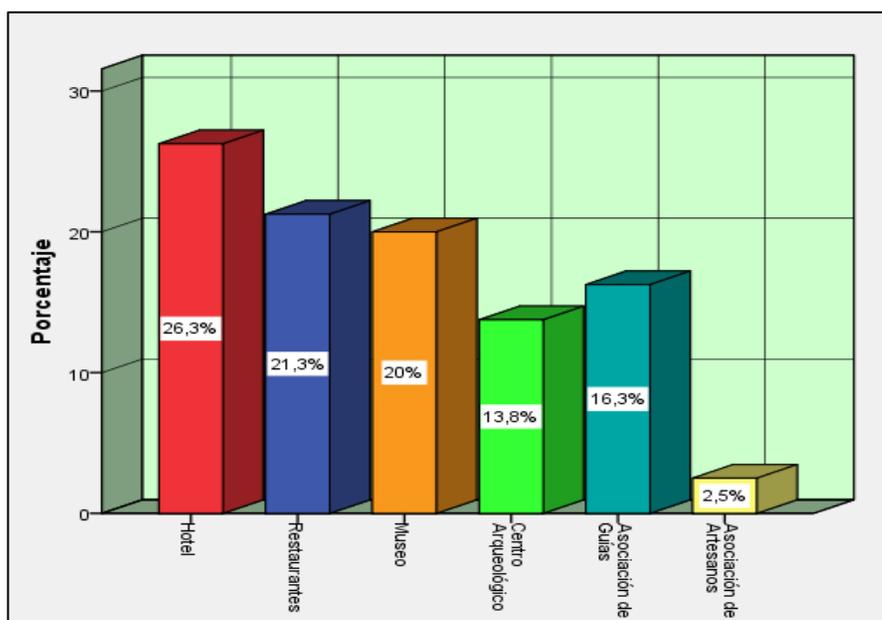
## CONDICIONES DEL EMPLEO EN LAS EMPRESAS DE TURISMO DE LA POBLACIÓN DE TIAHUANACU.

### Características Del Contrato.

#### Empleos Autónomos o autoempleos

Del total de los encuestados, el 17,1% corresponde a los empleos por cuenta propia a los podríamos llamar autónomos, este porcentaje lo conforman los guías turístico y los comerciantes de artesanía.

**Gráfico N° 20 Condición de empleos autónomos en turismo en Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

En casi la totalidad de los consultados un porcentaje importante de trabajadores señaló ser autoempleados. Guías, comerciantes de artesanías (ver gráfico 20). Los mismos que alcanzan un 18,8%.Luego están aquellas donde el 33,8% de los consultados corresponden a la administración pública y finalmente el 47,6% que pertenecen a los empleados correspondientes a empresas directa del turismo, que se incrementaría durante la temporada alta.

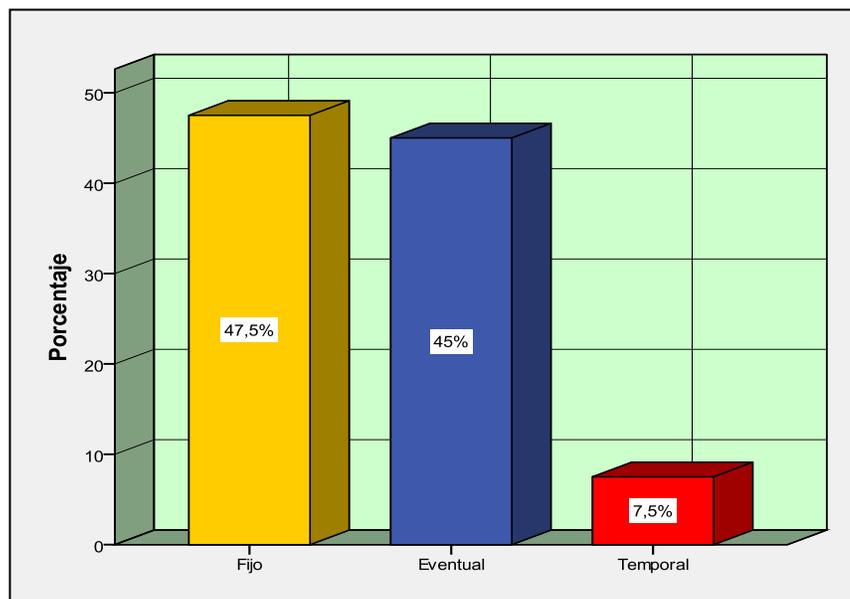
#### **Porcentaje de empresas con incremento de personal en alta temporada.**

Dependiendo del tipo de establecimiento es el volumen de incremento de personal durante la temporada alta, en relación con el resto del año: en los hoteles el 40% de los establecimientos aumenta su personal, mientras que en las Restaurantes sólo lo hace el 11%.

De acuerdo a lo señalado por los encuestados, considerando el conjunto de las personas ligadas a las empresas de turismo de la población de Tiahuanacu, predominan quienes tienen contrato fijo con un 47,5%, luego destaca el porcentaje de quienes cuentan con convenios eventuales 45% y en un tercer lugar está los trabajadores temporales con un 7,5%

Hay que hacer notar que sumados los trabajadores eventuales y temporales son casi uno por cada permanente. Asimismo, durante alta temporada se incorpora más de un trabajador por cada trabajador fijo.

**Gráfico N°21: Empleados en empresas de turismo de la Población de Tiahuanacu según tipo de contrato**



Fuente y elaboración: propia.

### **Empleados en empresas de turismo de la Población de Tiahuanacu según tipo de contrato**

Entre los trabajadores existe la percepción de que predomina la contratación temporal con un porcentaje bastante superior han señalado que el la relación laboral con las empresas es mediante contrato verbal 66,3%, el contrato firmado dista muchos del primero alcanzando un 23,6%. Entre otros tipos de contrato el porcentaje restante se distribuye el 7,5% a un convenio de tipo voluntario determinado como pasantías, que en algunos casos es remunerado.

Se puede establecer que en turismo rural predominan los contratos temporales, a nivel de trabajadores y que existe un segmento importante, tanto de trabajadores como directivos, con contrato fijo.

Entre los empleados por cuenta propia el número total es de 120, los mismos que se distribuyen en 32% Guías Turísticos y 68% entre artesanos y comerciantes de artesanía.

**Cuadro N°17: Distribución de empleados de turismo por cuenta propia en Tiahuanacu**

Empleos por cuenta propia	Frecuencia	Total de integrantes	Porcentaje
Asociación de Guías	1	33	29,2
Asociación de Artesanos	2	80	70,8
Total		113	100

Fuente y elaboración: propia.

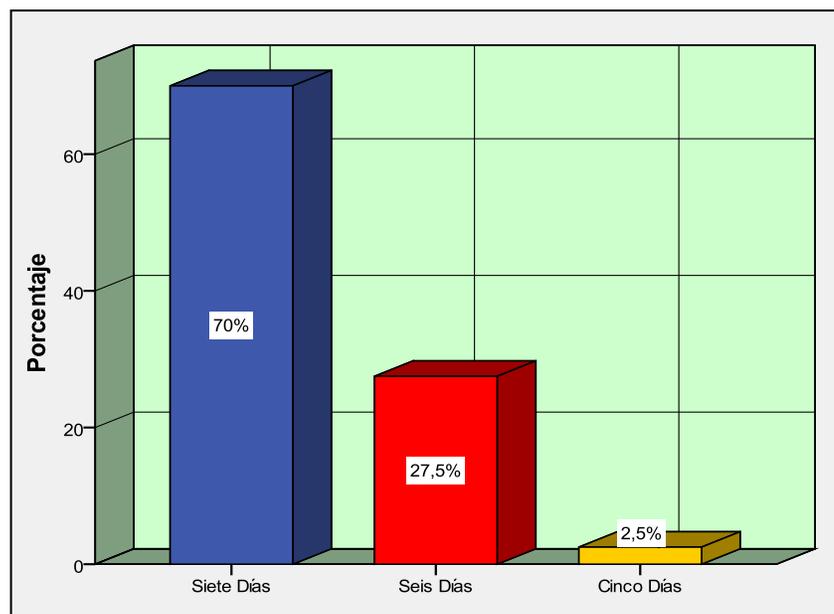
## JORNADA DE TRABAJO.

### Total de días trabajados por semana de empleados en turismo

Los empleados, al igual que los responsables de las empresas, señalan tener mayoritariamente una jornada laboral variable (69.2%), incluyendo periodos de mañana, tarde y noche (turnos).

Los encuestados señalan tener mayoritariamente una jornada de trabajo variable. Esta situación es debida, a la necesidad de realizar de forma más apropiada su trabajo y responder de esta manera a los requerimientos del servicio personal que caracteriza el turismo rural.

**Gráfico N°22: Días trabajados por semana en turismo**



Fuente y elaboración: propia.

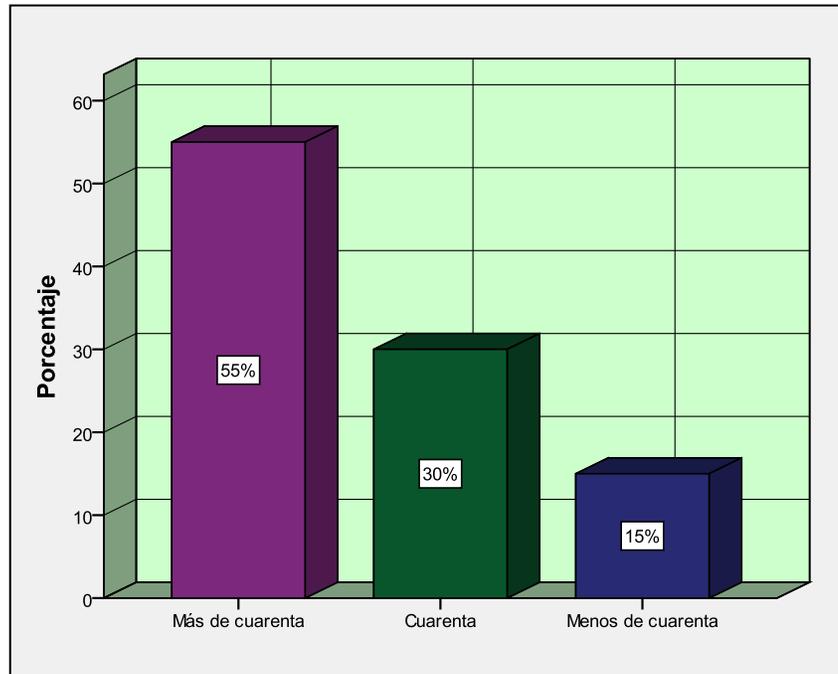
Los datos muestran que del total de empleados encuestados un porcentaje muy elevado trabaja siete días a la semana 70%, mientras que los que trabajan seis representan el 27,5% y 5% trabajan 5 días.

### Duración de la jornada

#### Horas laborales en empresas de turismo en Tiahuanacu.

De acuerdo a la información de los empleados de las empresas de turismo rural, predominan los trabajadores que tienen una jornada superior a 40 horas por semana (55%) y especialmente en temporada alta este porcentaje aumenta. (ver gráfico 22). No obstante, el 30% reconoce tener 40 horas de trabajo. Es importante mencionar a un pequeño grupo de empresas que posee horas de trabajo variable (15%).

**Gráfico N°23: Horas laborales por semana en empresas de turismo rural**



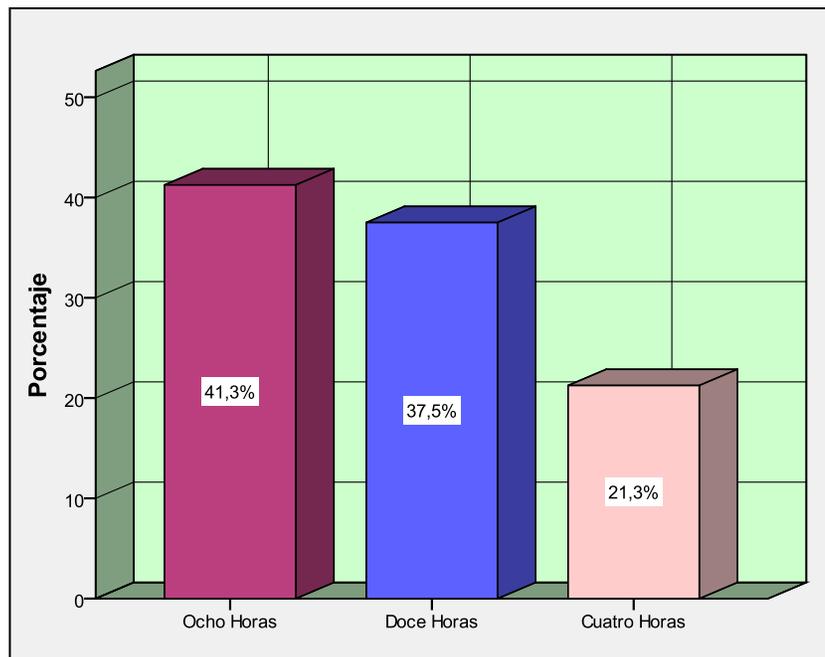
Fuente y elaboración: propia.

## Horario de trabajo.

Los horarios de trabajo fluctúan entre las 4 horas y 12 horas diarias de trabajo, teniendo el 41,3% de los trabajadores un horario de mañana, tarde y noche, seguido muy de cerca de aquellos que trabajan más de ocho horas 37,5% y los que trabajan sólo en la mañana (21,3%) (ver Gráfico 23).

Existe gran similitud entre lo expresado por la mayoría de los encargados en relación con su propia jornada laboral y los datos relativos a la jornada de los trabajadores. Ambos grupos reconocen trabajar más de 40 horas semanales en porcentajes muy cercanos: 59% y 55% respectivamente. No obstante, los responsables de las empresas de turismo rural aparecen con una jornada levemente superior a la del su personal, lo que corresponde bastante con la percepción generalizada de que este tipo de emprendimientos se base en gran parte en el trabajo de los mismos propietarios.

**Gráfico N°24: Horas laborales por día en empresas de turismo en Tiahuanacu**

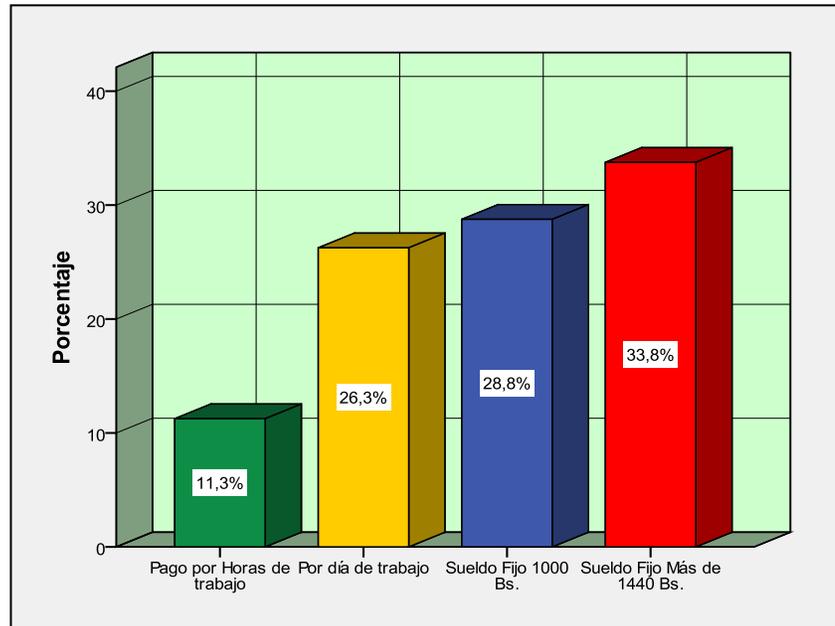


Fuente y elaboración: propia.

## Salario fijo mensual como forma de remuneración

El salario fijo mensual es una de las formas de remuneraciones más utilizadas entre las empresas de turismo en la población de Tiahuanacu.

**Gráfico N°25: Salario fijo mensual como forma de remuneración**



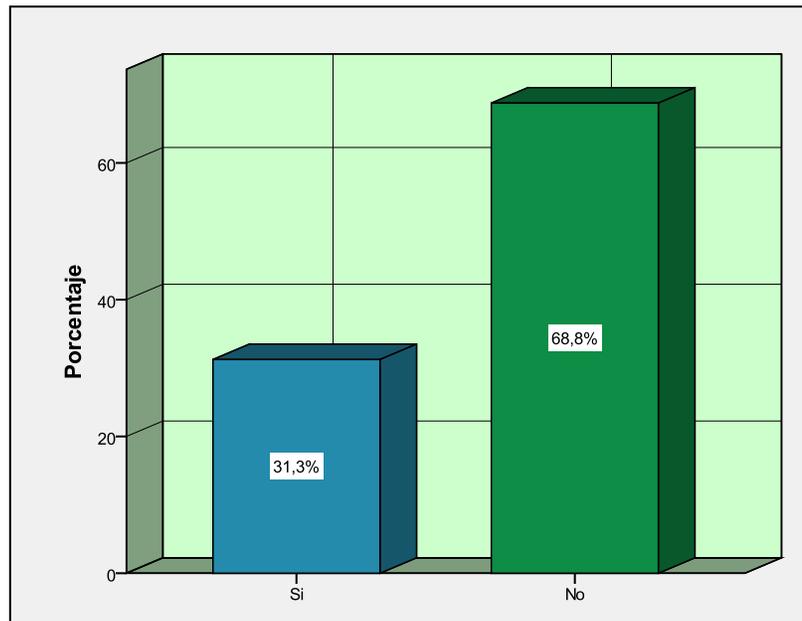
Fuente y elaboración: propia.

Dentro del rango de Salarios que se ha consultado a los empleados los mayores porcentajes de salario fijo oscila entre el 30% quienes tienen un salario de 1000Bs, quienes perciben un salario por encima del salario básico 33,8%, también destaca la modalidad de remuneración por entre los por debajo y 1000 Bs. (28,8%) (Ver gráfico 25). Los empleados generalmente por cuenta propia no utilizan como forma de remuneración el salario fijo lo que indica que la remuneración es por día de trabajo u horas de trabajo, ambas modalidades alcanzan un porcentaje de 37,6%.

## Seguridad Social.

Del total de los trabajadores de empresas de turismo rural de la Población Tiahuanacu encuestados, sólo el 31,3% cuenta con Seguridad Social, siendo una mayoría aquellos que no tienen beneficios sociales 68,8%.

**Gráfico N°26 Seguridad Social en empleados de turismo**

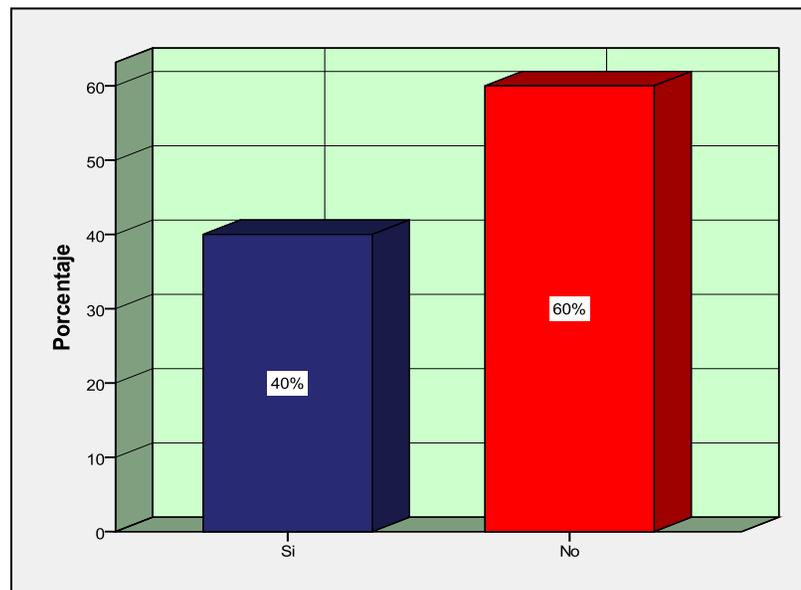


Fuente y elaboración: propia.

## Vacaciones

Predominan los trabajadores que no cuentan con sus respectivas vacaciones 60% y predominan aquellos trabajadores que tienen vacaciones en un periodo variable 40% (ver gráfico 26).

**Gráfico N°27: Vacaciones anuales de turismo.**

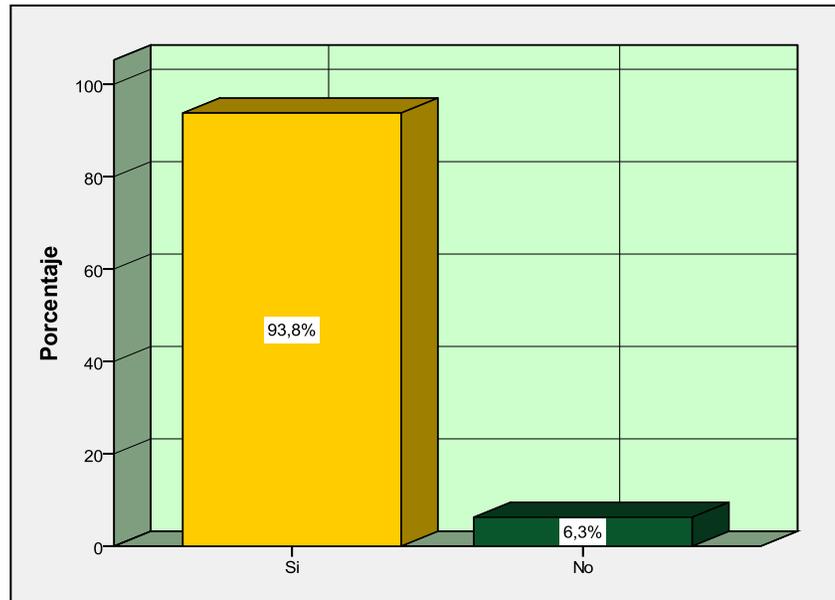


Fuente y elaboración: propia.

### Familiares dependientes económicamente.

Del total de encuestados predominan aquellos trabajadores que tienen familiares que dependen económicamente de ellos (93,8%) (ver gráfico 27). La diferencia con el porcentaje de quienes no tienen familiares a su cargo es muy marcada (6,3%).

**Gráfico N°28: Empleados con familiares Dependientes económicamente**



Fuente y elaboración: propia.

### CAPACITACION DE RECURSOS HUMANOS EN LAS EMPRESAS DE TURISMO RURAL DE LA POBLACIÓN DE TIAHUANACU

Se presume la necesidad de adquirir más experiencia en turismo, por la complejidad del rubro, tanto entre los trabajadores como los directivos. Lo anterior está corroborado por la apreciación de los datos obtenidos, quienes señalan que en el sector del turismo en la población de Tiahuanacu, no existe bastante experiencia en ningún puesto de trabajo. Además, indican que es ideal que entre los puestos directivos exista una importante experiencia, y es en ellos donde se observan las mayores falencias.

**Calificación del empleo en trabajadores de empresas de turismo rural en Tiahuanacu**

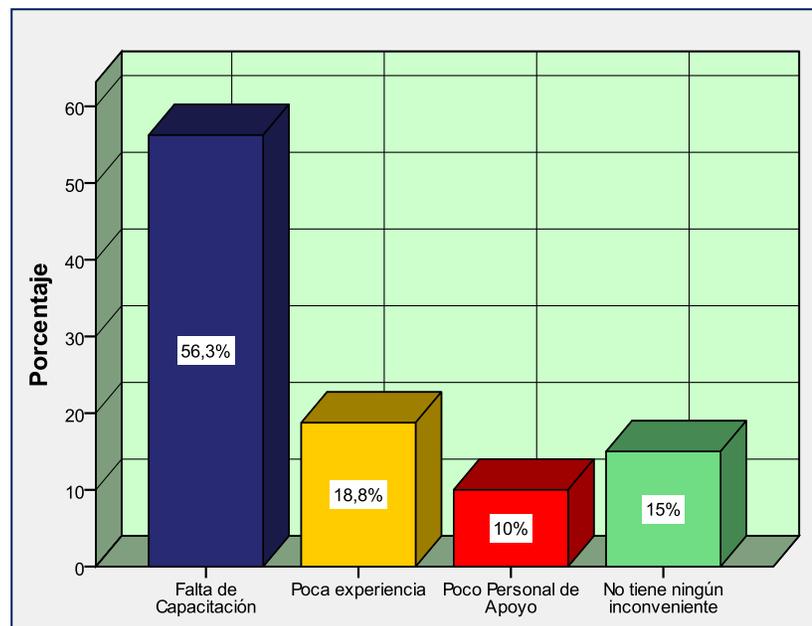
**Cuadro N° 18: Dificultades para desempeñar su trabajo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Falta de Capacitación	19	23,8
Poca experiencia	25	31,3
Poco Personal de Apoyo	11	13,8
No tiene ningún inconveniente	25	31,3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Fuente y elaboración: propia.

La calificación actual de su empleo, en forma general, según los encuestados, coincide principalmente la falta de capacitación del personal (opinión del 56,3 %), la poca experiencia es bastante (opinión del 18,8%), una parte muy considerable atribuye al poco personal de apoyo como una dificultad (opinión del 10%), finalmente un porcentaje considera que no existen inconvenientes dentro del desempeño laboral (opinión del 15%) (Ver gráfico 29).

**Grafico N°29: Valoración del empleo en empresas de turismo en la población de Tiahuanacu**

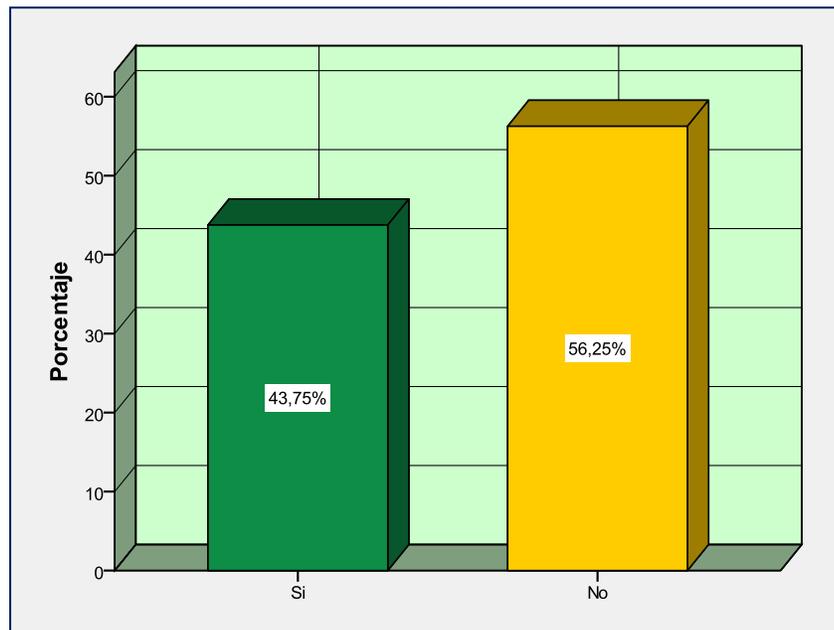


Fuente y elaboración: propia.

## Participación en capacitación del personal de empresas de turismo rural

En las empresas un importante porcentaje no participa de acciones de capacitación (ver gráfico 30). Existe sin embargo un buen porcentaje de empleados que participan en cursos de capacitación 43,75%, es necesario resaltar que aquellos con menor participación en capacitación se debe que no son impulsados por las empresas.

**Gráfico N°30: Capacitación en empresas turismo en Tiahuanacu.**



Fuente y elaboración: propia.

## Eficacia de la Capacitación en el desarrollo laboral

Pese al predominio de trabajadores que no han accedido a programas de capacitación, existe un porcentaje importante de empleados que si acceden a la capacitación 43,75 %. En su opinión los cursos de capacitación son sumamente eficaces a la hora de desarrollar sus labores dentro de sus fuentes de trabajo.

## Ambiente de trabajo interno en las empresas de turismo en Tiahuanacu

**Cuadro N° 19: Ambiente de trabajo en empresas de turismo en Tiahuanacu**

	Votación	Porcentaje
Innovador	5	16,3
Estresante	16	10,0
Cálido, Cordial, personal	17	21,3
Poco participativo	8	10,0
Familiar	13	16,3
Ameno	21	26,3
Total	80	100,0

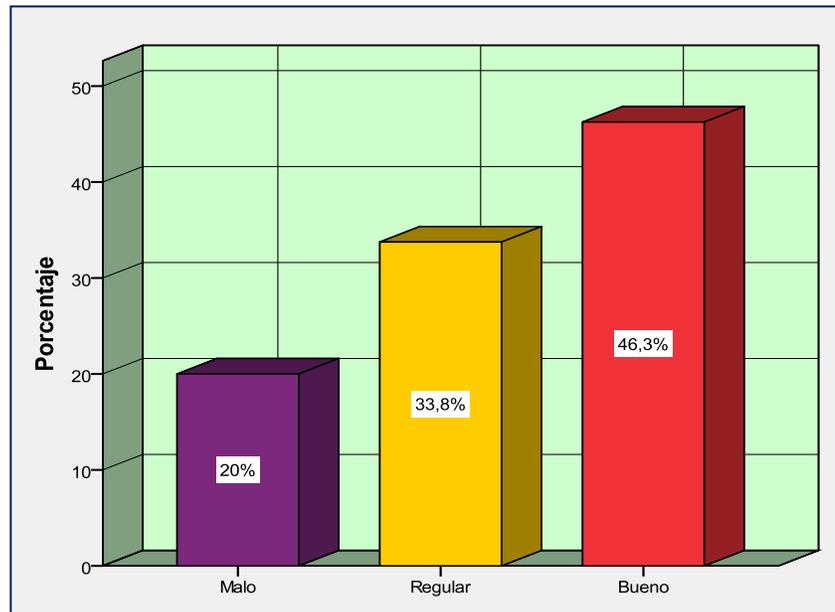
Fuente y elaboración: propia.

Los empleados consultados están unánimemente de acuerdo en calificar que el ambiente de trabajo de las empresas de turismo es ameno (Ver cuadro 19). Un grupo importante de ellos (21,3%) destacó el trato cálido, cordial y personal, propio de estas empresas, así como su carácter de innovador y familiar cada uno con (16,3% respectivamente). Otros empleados consultados resaltaron su estructura como estresante y poco participativa (20.0%).

### **Relación interpersonal de empleados en empresas de turismo en Tiahuanacu**

En cuanto a los procesos de relación de personal los encuestados opinan que las relaciones interpersonales son en gran medida buenas 46,3%, consideran como regular el 33,8% y en un porcentaje no menos importante quienes piensan que las relaciones interpersonales dentro de las empresas son malas 20%.

**Grafico N°31: Comunicación entre el personal**

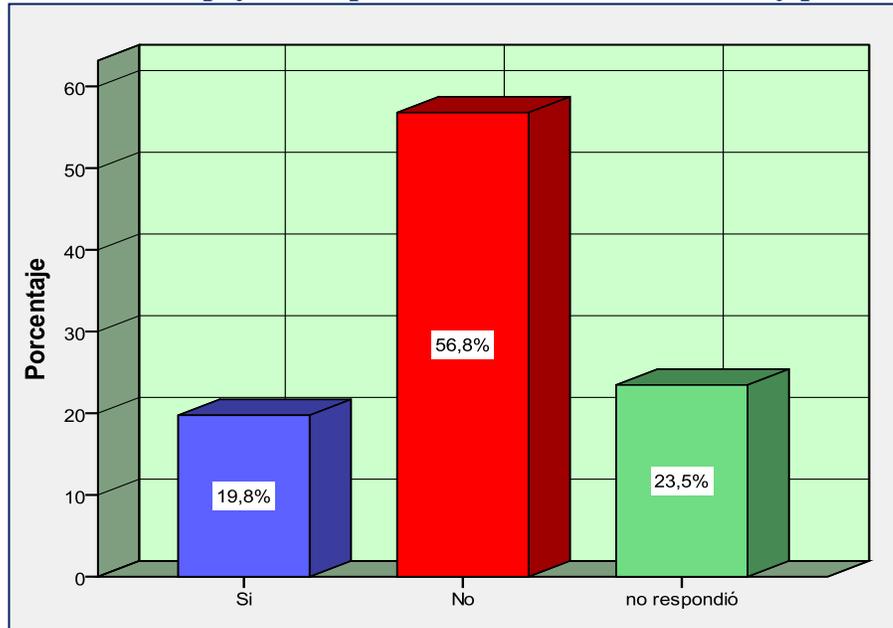


Fuente y elaboración: propia.

### **Apoyo de propietarios por el desarrollo laboral de sus empleados**

De total de encuestados más de la mitad el (56,8%) indica que no ha percibido ningún interés o apoyo de parte de los administradores para desarrollar sus capacidades laborales dentro de la empresa, por otra parte los empleados en un porcentaje muy elevado 68,8 %, indican que no cuentan con la posibilidad de ser evaluados y ascendidos de cargo.

**Gráfico N° 32 Apoyo al empleado en su desarrollo laboral y personal**

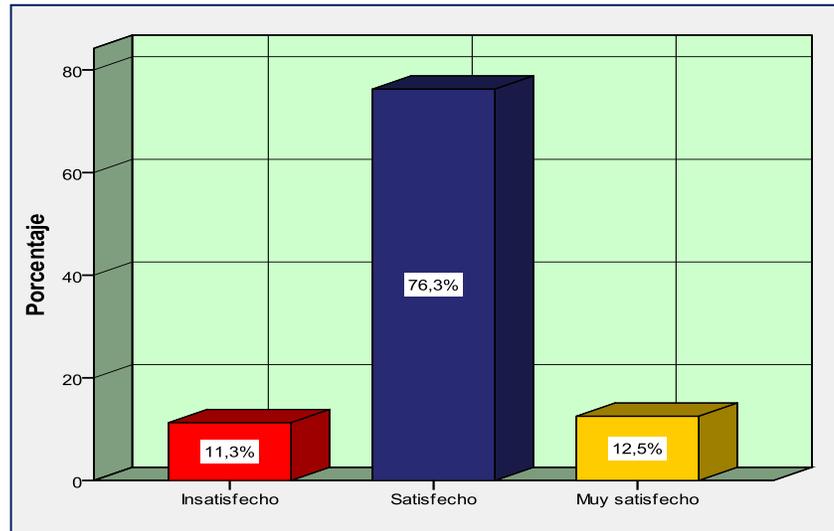


Fuente y elaboración: propia.

### **Valoración del empleo en empresas turísticas de Tiahuanacu**

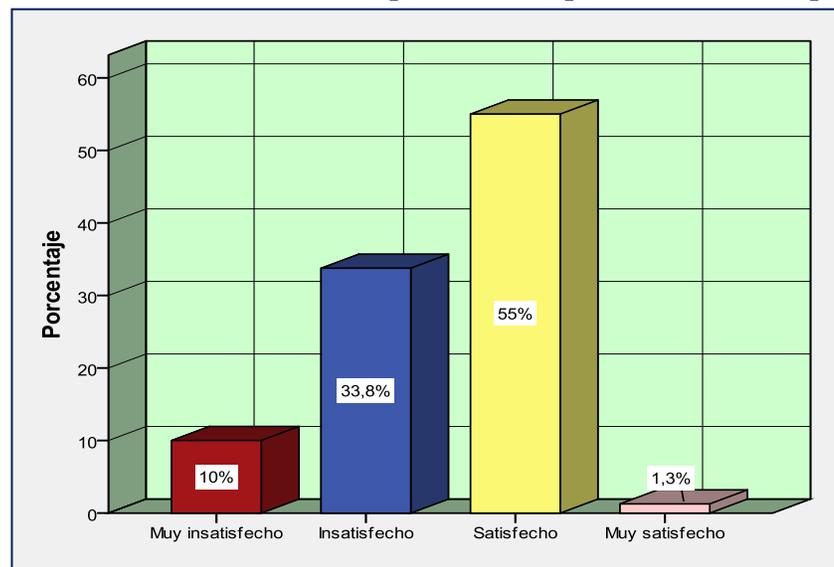
Del total de encuestados, un 73.3% de los empleados se sienten satisfechos de trabajar en sus actuales fuentes de trabajo (Ver gráfico 33), el 96,3% dice estar satisfecho con el trabajo que desempeña en la empresa, respecto al sueldo y prestaciones que reciben los empleados de las empresas turísticas un gran porcentaje dice estar satisfecho 55%, sin embargo es necesario reparar en que el 45% restante dice estar insatisfecho e incluso muy insatisfecho con el salario y las prestaciones que percibe de la empresa.(Ver gráfico 34).

**Gráfico N° 33 Grado de satisfacción de empleados de empresas turísticas respecto a su trabajo actual**



Fuente y elaboración: propia.

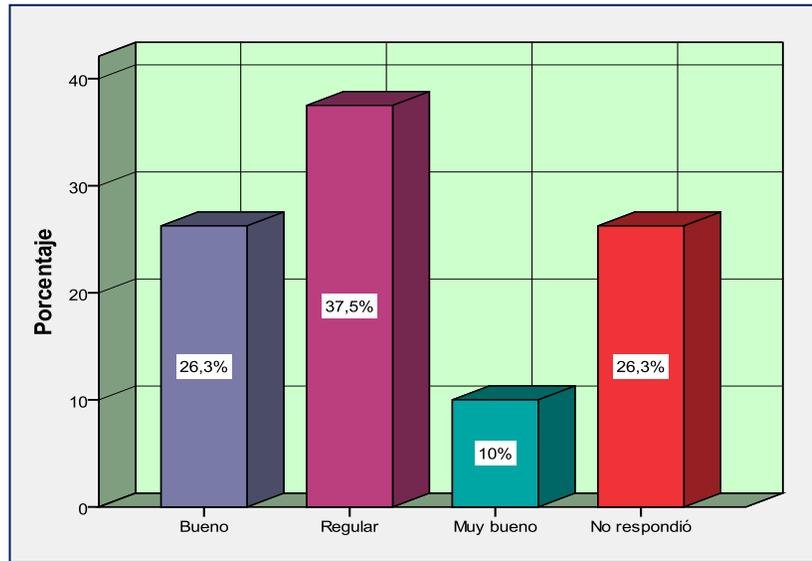
**Gráfico N° 34 Grado de satisfacción de empleados de empresas turísticas respecto a salario**



Fuente y elaboración: propia.

Los empleados consideran que el trato que reciben dentro de las empresas es regular 37,5%, seguido por quienes consideran que el trato es bueno 26,3% (ver gráfico 35).

**Gráfico N° 35 Grado de satisfacción de empleados de empresas turísticas respecto a trato recibido**

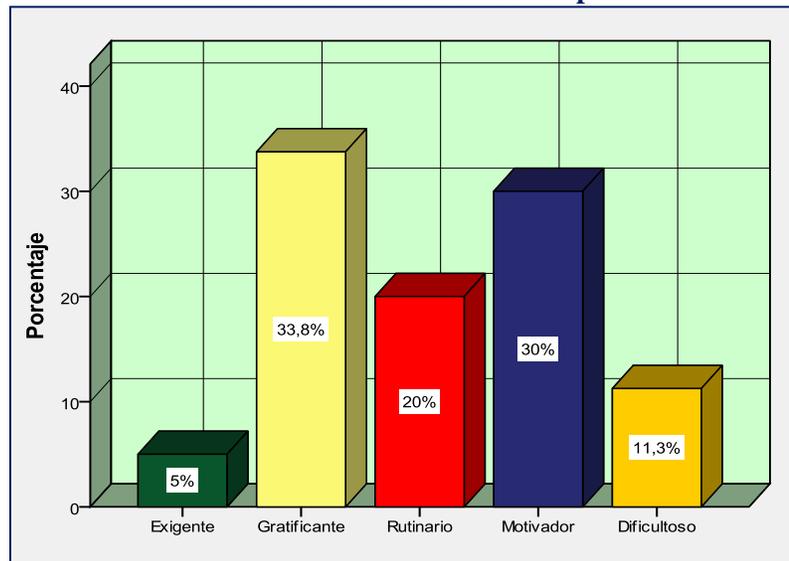


Fuente y elaboración: propia.

### Valoración del empleo.

Un 11,3% de los empleados califican el empleo en turismo como una labor de dificultad. Ambos grupos coinciden en el trabajo en turismo e motivador 30%, no obstante un porcentaje muy disminuido perciben el trabajo en turismo como de poca exigencia 5% y precisamente este aspecto es uno de los que disminuye el valor de esta actividad productiva.

**Gráfico N°36 Valoración del empleo**



Fuente y elaboración: propia.

Respecto al grado de rutina del empleo en turismo en Tiahuanacu tanto empleados como administrativos coinciden en una calificación de rutinario el trabajo dentro de la actividad 20%.

En relación con el grado de **motivación** coinciden empleados y administradores, al considerar el trabajo en turismo como altamente motivador y esta vez en porcentajes muy similares: 30% y 32,4% respectivamente, los trabajadores perciben como los principales aspectos positivos del trabajo en turismo cosas como: las buenas condiciones (relación con personas, aire libre), la cercanía a la residencia propia. Se puede pensar que aspectos como los señalados contribuyen a establecer como altamente motivante el trabajo en turismo en la población de Tiahuanacu. Pero junto a estos elementos positivos los empleados y administrativos percibe como negativos, la precariedad general del trabajo, su estacionalidad, la falta de seguridad respecto al futuro, etc. y otras condiciones como: bajas remuneraciones y temporalidad.

**Cuadro N° 20 Relación de valoración de empleo en turismo de empleados y Administrativos**

	<b>Empleados</b>	<b>%</b>	<b>Administrativos</b>	<b>%</b>
Exigente	4	5	4	11,8
Gratificante	27	33,8	15	44,1
Rutinario	16	20	3	8,8
Motivador	24	30	11	32,4
Difícil	9	11,3	1	2,9
Total	80	100	34	100

Fuente y elaboración: propia.

Considerando todos los elementos de calificación del empleo antes mencionado, el trabajo en turismo rural puede ser calificado como un trabajo altamente motivante, con baja rutina y un grado de dificultad más bien regular.

Finalmente se puede concluir que el empleo en turismo rural contribuye en medida importante a la permanencia de las personas en la zona, al generar nuevas oportunidades de trabajo, más allá de la temporalidad de éste y su futuro dudoso, reconocidos como los principales aspectos negativos.(Ver cuadro 21).

**Cuadro N° 21: Aspectos negativos y Positivos del empleo en turismo en Tiahuanacu**

ASPECTOS NEGATIVOS		ASPECTOS POSITIVOS	
	Frecuencia		Frecuencia
Temporalidad	20	Innovador	15
Ambiente estresante	4	Cálido, cordial	15
Limitante	5	Familiar	20
Dificultad para mantener disciplina	1	Trato personal y directo	12
Futuro incierto	2	Nuevas fuentes de Trabajo	20

Fuente y elaboración: propia.

### **Calificación de los empleados respecto a la influencia que genera el trabajo en turismo en su calidad de vida**

Respecto a la influencia que el trabajo en turismo podría generar en la calidad de vida de los empleados de empresas de turismo en la población de Tiahuanacu, la mayoría indica que el trabajo en turismo no ha cambiado la calidad de vida 65%, a diferencia de los administrativos quienes afirman que el trabajar en turismo ha incrementado de manera significativa su nivel de vida 79,4%

### **Efecto directo del Turismo en la generación de empleo en Tiahuanacu**

En cuanto a los recursos humanos empleados en las empresas de turismo rural de la Población de Tiahuanacu, se puede realizar una estimación del total a partir de un promedio de personal por empresas. Este promedio es uno de los resultados del presente trabajo, obtenido directamente de las fuentes primarias consultadas. Lo que va cambiando y depende del grado de formalización y del nivel de información registrada.

Se observa que en la situación actual y de acuerdo al registro de empresas de turismo en Tiahuanacu los puestos de trabajo generados por el turismo rural alcanzan un total de 417 empleos directos (Ver cuadro 22)

Por supuesto el empleo creado por las empresas depende de la estructura organizacional, la capacidad de plazas, la categoría del establecimiento, entre otros factores.

La población de Tiahuanacu presenta 3 segmentos de empleados, el primero que son los empleados dependientes de un administrador correspondientes a las empresas turísticas, (Hoteles, Restaurantes, Cafeterías, etc.), el segundo son aquellos de cuenta propia o autoempleo a este segmento corresponde Guías y artesanos, finalmente se encuentra el segmento de empleados que pertenecen a la administración pública dependiente del Gobierno Municipal y del CIAAAT (Centro de Investigaciones Arqueológicas, Antropológicas y Administración de Tiahuanacu).

Las empresas de turismo (Hoteles, Restaurantes) identificadas en Tiahuanacu son las que presentan el mayor promedio de empleados por cada empresa, en un segundo grupo se encuentran las dependientes del sector público y asociaciones que alcanzan un promedio importante (ver cuadro 1).

La cuantificación de empleos directos se obtuvo mediante trabajo de campo in situ tomando en cuenta la clasificación mostrada en el anexo 1.

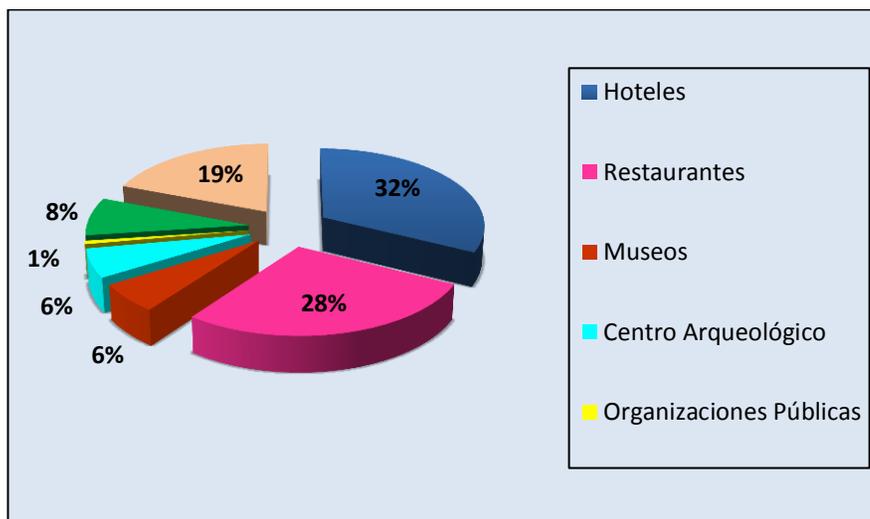
**Cuadro N° 22: Empleo directo\*en empresas de turismo de Tiahuanacu**

Tipo de empresa y Organizaciones Identificadas	Cantidad	Total empleados	Promedio Empleados por empresa
Hoteles	10	135	13,5
Restaurantes	19	116	6,1
Museos	2	25	12,5
Centro Arqueológico	1	25	25
Organizaciones Públicas	1	3	3
Asociación de Guías	1	33	33
Asociación de Artesanos	2	80	40
<b>Total</b>		<b>417</b>	

\*Incluye los empleos eventuales  
Fuente y elaboración: propia.

Los tipos de empresas que alcanzan el menor número de trabajadores son los restaurantes, que no superan los 6 trabajadores.

**Gráfico N° 37: Distribución porcentual de empleos directos en Turismo en la población de Tiahuanacu**



Fuente y elaboración: propia.

Para los empleos por cuenta propia estos están agrupados en las Asociaciones de Guías y Artesanos, cuya condición es distinta a los empleados dependientes de un nivel ejecutivo.

En ese sentido se advierte que los guías que en el área rural se caracteriza por la autonomía de su trabajo, se encuentran agrupados en una asociación, la misma que determina un orden para el desarrollo de su trabajo.

### **Efecto indirecto del turismo en el empleo en la población de Tiahuanacu**

Está comprobado que el turismo genera empleo en empresas u organizaciones que en forma indirecta están vinculadas con el subsector. Entre estas empresas se encuentran: Empresas de provisión de insumos, empresas que proveen trabajo temporal.

El turismo en el área rural utiliza también una serie de servicios públicos, que en parte, dedican sus esfuerzos a atender las necesidades de este sector, a continuación se detalla las

empresas proveedoras que son beneficiadas indirectamente por el turismo comprobando de esta manera el efecto multiplicador de la actividad.

Empresas proveedoras de:

1. Equipos informáticos
2. Sistemas de calefacción
3. Equipos de cocina
4. Equipos y materiales deportivos
5. Coches
6. Equipos de comunicación
7. Equipos Audiovisuales
8. Otros equipos: software, equipos de lavandería, de iluminación, de mobiliario, etc.

Empresas fabricantes y comercializadoras de:

1. Productos alimenticios
2. Materiales didácticos y de talleres
3. Productos de limpieza
4. Agencias publicitarias
5. Proveedores de artículos de cocina, vajilla, ropa de cama,
6. Tiendas de materiales de construcción y mantenimiento
7. Tiendas de artículos fotográficos

La Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés está, en parte, vinculada a la formación y a la selección de personal.

Una parte del aporte de las empresas de Turismo Rural al empleo es a través del empleo en las organizaciones. No obstante, las asociaciones y organizaciones de Turismo Rural son casi todas formadas por voluntarios, por la tanto generan poco empleo.

### **Calculo del empleo indirecto por turismo en la población de Tiahuanacu**

Empleo indirecto se lo determino matemáticamente de la siguiente manera.

$$EI = Cmt * (ED)$$

Donde:

EI = Empleo Indirecto

Cmt = 3, valor de repercusión de un ET

(ED) = Es el empleo directo del turismo

Entonces:  $EI = 3 * 421$

$$EI = 1263$$

Entonces según el cálculo realizado podemos estimar que el número de empleados indirectos que se genera por turismo en la población de Tiahuanacu es de 1263. Cabe enfatizar que la cifra indicada pertenece solo a la población de Tiahuanacu, siendo que el efecto multiplicador repercute en la generación de empleos en las poblaciones cercanas como Laja, Guaqui y comunidades aledañas, debido a las importaciones.

Las hipótesis que se manejan en materia de impactos locales del turismo sobre el empleo y los recursos humanos en turismo se orientan en dos líneas diferentes. Hay quienes consideran que el sector está generando emprendedores y empleo en las mismas comunidades rurales, mientras que otros especialistas estiman que el sector genera emprendedores y empleo para actores externos a la población local.

## CONCLUSIONES.

### **Importancia del estudio del empleo en turismo rural.**

El turismo es un sector estratégico, en el cual existe una interrelación de recursos e instrumentos económicos; por lo tanto, cualquier actividad relacionada con este sector estará vinculada a la economía. Nuestro país dentro de este contexto, presenta la estructura de muchos de los países latinoamericanos; una creciente desocupación, una transformación social que de pronto debe transformar sus costumbres, hábitos y conocimientos para ser más competitiva.

En el presente trabajo se hizo un estudio de potencialidades del turismo a nivel regional, siendo objeto de análisis la localidad de Tiahuanacu. Se trató de determinar la situación del empleo y los recursos humanos en turismo en el área rural, a nivel de empleos directos e indirectos generados por este.

El estado de desarrollo de los recursos humanos muestra índices deficientes, debido a las bajas condiciones de desarrollo humano imperantes en la región. La infraestructura y planta turística se encuentran en buen estado y en algunos casos aun en desarrollo, debido a la falta de atención de las autoridades y de agentes privados de inversión.

En el aspecto organizacional, los pobladores preservan sus costumbres y modos de organización originarios, tomando como base la Participación Popular.

Asimismo debemos decir que el empleo está ligado a la creación de fuentes de trabajo las mismas que surgen de la inversión ya sea pública o privada, en el sector turismo por ejemplo se da mucho énfasis a la inversión de tipo privado lo que proporciona fuentes de trabajo que requieren del empleo de personas para estos puestos, sin embargo, el Turismo en la población de Tiahuanacu tiene una característica muy peculiar respecto a otras actividades económicas, su “estacionalidad”, factor que influye en el empleo en este sector.

Las **dificultades** del estudio del empleo en el sector turismo en el medio rural, tanto en sus vertientes cuantitativa como cualitativa, están en relación con el problema de la definición

del sector, la ausencia de datos estadísticos de empleo a nivel municipal, con sus efectos indirectos, con el hecho de que una parte importante de la oferta aparece invisible y dispersa en diferentes organismos y con el carácter microempresarial, estacional y familiar de los negocios que dan vida a la actividad. De hecho, la investigación realizada recurriendo a diferentes fuentes (registros oficiales, catálogos, folletos, exposiciones en ferias, páginas web, etc.) muestra claramente que una parte importante de la oferta de turismo rural permanece en carácter **de informal**, lo que indica además que los impactos que se pueden reconocer del turismo rural son sólo una parte de los efectos reales.

### **Características de las empresas de turismo en la población de Tiahuanacu**

El **crecimiento** del número de empresas de turismo rural en los últimos años ha sido de gran magnitud y a pesar de no existir datos cuantitativos muy exactos (en razón de los argumentos señalados anteriormente) se puede establecer, sin lugar a dudas, que en el lapso de dos décadas el turismo rural ha pasado de la casi total inexistencia como industria formal, a convertirse en una “maquina” importante de la economía rural. Ello es especialmente válido en algunas zonas como la población de Tiahuanacu que poseen recursos de atracción turística de interés, tradición de hospitalidad y centros generadores de demanda ubicados en las cercanías y con buena accesibilidad.

Con vistas al **futuro** aparecen como algunas de las estrategias necesarias: planificar un manejo sustentable del producto, mejorar los sistemas de información turística y de conocimiento del mercado, ampliar la oferta complementaria, identificar necesidades formativas, mayor formación en las áreas de trabajo, establecer programas sistemáticos de formación continua en turismo rural sobre todo en la población de estudio de la presente investigación , establecer exigencias legales para los recursos humanos y formar empresarios, personal y técnicos para un turismo de calidad.

### **Gestión de recursos humanos**

En cuanto a los procesos de **selección** de personal es recomendable establecer criterios que permitan la incorporación de personas con buena predisposición para el servicio a los clientes, con capacidad de tomar acertadas decisiones, de trabajar en grupo, de ser flexibles e

implicarse en la empresa. Resulta conveniente la mayor vinculación de las empresas de turismo de Tiahuanacu con las entidades formadoras en el área de Turismo, con vistas a encaminarse hacia la tecnificación y profesionalización de la actividad.

Respecto a lo deseable, es necesario que la tarea de **entrenamiento** esté más distribuida entre quienes manejan administrativamente la empresa, el jefe de área y una persona con experiencia en el cargo.

El responsable del establecimiento debe fomentar la comunicación, involucrar al personal en la gestión, delegar responsabilidades, lograr un clima laboral distendido, en definitiva, alcanzar un adecuado **trabajo en grupo**.

### **Perfil de los recursos humanos**

Los **administradores** de negocios de turismo en la población de Tiahuanacu son en porcentajes muy similares tanto mujeres como hombres, principalmente adultos, en su mayoría con una vida tradicional en la zona, con experiencia en negocios; pero de otros rubros, con un nivel educativo relativamente bajo, pero con interés por la capacitación y cuyas responsabilidades están tanto en la dirección de la empresa como en la operación de los servicios mismos.

La **nómina de empleados** que colabora en las empresas de turismo en Tiahuanacu es fundamentalmente parte de la misma familia del propietario, su número de todas formas es reducido, poseen, en general, escasa formación, con alguna presencia de jóvenes y con alta presencia femenina. El turismo es un sector, a diferencia de las otras actividades más tradicionales del área rural como la agricultura, donde pueden encontrar oportunidades de trabajo jóvenes, mujeres y quienes lo buscan.

### **Formación.**

En cuanto al **nivel de formación** actual en las empresas de turismo de la población de Tiahuanacu, de los puestos de trabajo estudiados, que constituyen, los fundamentales para la consolidación de la actividad, existe un grupo de trabajo que presentan las **distancias** mayores

entre la formación actual y la formación deseable son: Administradores, cocineros, camareros de habitaciones y de comedor, Recepcionistas. Distancias menores se encuentran en: Guías, Cocineros y el Director Municipal de turismo.

Respecto a ello, ninguno de los puestos en turismo en la población de Tiahuanacu, debería estar ocupado por personas con estudios básicos, el **nivel deseable** mínimo para la mejora de la calidad del turismo en Tiahuanacu pasa por contar con personal con nivel de formación media completa por lo menos. Los estudios superiores (Licenciatura o Diplomados) deben considerar la formación de Administradores de empresas de turismo, directores de proyectos de desarrollo y profesionales especializados como guías de turismo.

En el plano de las **recomendaciones**, entre las características básicas que debe reunir un **sistema de formación** para el turismo rural específicamente para la población de Tiahuanacu, se encuentra la participación activa de la Administración de las empresas en el diseño de las estrategias básicas y aportando los fondos necesarios para el desarrollo de los distintos planes de formación.

Por otra parte, las **políticas públicas** en materia de formación de recursos humanos para el turismo rural deben abarcar fundamentalmente, la creación de una normativa que regule el ejercicio profesional en el sector, la difusión de la mayor información posible, así como la incorporación de mayor cultura empresarial al sector; mejorar la información a la población local; concienciación del rol de la población local en el turismo; formación para el autoempleo; formación para el turismo rural familiar y formación de técnicos de desarrollo local y de gestión local.

En cuanto a los **contenidos de la formación** deseable, a nivel de Hotelería y todos los establecimientos de hospedaje, las áreas de conocimientos a dominar deben tener un importante componente de gestión de empresas, atención de clientes, relaciones humanas y comercialización.

El contenido del programa debe conjugar formación genérica de turismo con formación empresarial básica. El director municipal de turismo debe considerar el conocimiento exhaustivo de los recursos de su territorio, gestión de proyectos y planificación

aplicada al turismo. Quien aspire a ocupar el puesto de responsable de proyectos de desarrollo rural debe dominar las áreas de: gestión de proyectos, conocimiento de los recursos de la zona, planificación territorial, administración pública local y dinamización del medio rural.

Guías de turismo rural en sus distintas especialidades deben conocer principalmente de manejo de grupos y relaciones humanas, animación, comunicación y relaciones públicas y por supuesto la especialización en los recursos de su territorio, deben ser especialistas en comunicación, atención de público y relaciones públicas, dominio de los recursos, productos y servicios de Tiahuanacu e idiomas. Las camareras de habitaciones y los meseros deben dominar las técnicas de los respectivos puestos, atención de clientes y conceptos de calidad principalmente.

Quienes ocupan puestos de cocinero (a) deben conocer de técnicas culinarias, higiene y seguridad y gastronomía tradicional regional.

En los diferentes puestos de trabajo del turismo en Tiahuanacu, es importante no sólo desarrollar las habilidades técnicas sino potenciar las **habilidades psicosociales** que les permitan relacionarse adecuadamente con los clientes. El llamado componente intangible de la formación necesaria para el personal de turismo rural debe incluir: capacidad para acceder, manejar e interpretar información, disposición al trabajo en equipo, actitud favorable al riesgo ya que el autoempleo es una parte importante del empleo del sector, hospitalidad, valoración de lo propio, capacidad para la organización, responsabilidad, facilidad de comunicación, adecuada presencia, capacidad para motivar a otros, amabilidad, capacidad de persuasión, sentido estético y creatividad.

### **Formación continua.**

En la actualidad la **modalidad** predominante de formación son los cursos, seminarios, jornadas, encuentros y congresos. La formación continua debe ser eminentemente práctica, con la posibilidad de realizar actividades que coloquen a los postulantes en la misma situación real de la vida laboral. La mejor modalidad de capacitación bien podría ser el intercambio de experiencias seguido por los cursos teórico-prácticos y las prácticas en los sitios de trabajo.

Los cursos deberían ser más cortos, mejor distribuidos durante el año, realizados en las mismas áreas de trabajo y una medida que reforzaría significativamente el acceso a la formación es incorporarla, al menos en parte, a la jornada de trabajo de los empleados.

Las empresas de turismo rural, **participan en acciones** de formación por la necesidad de mejorar la cualificación de sus trabajadores, para adecuarse a los cambios en las demandas de los consumidores (aumentar la calidad y la satisfacción de los clientes). Otros motivos como lograr mayores rendimientos.

Los factores más relevantes a la participación en acciones de formación por parte de las empresas de turismo en Tiahuanacu son: problemas de horario y extensión de las jornadas de formación, problemas de acceso al sitio de realización de los cursos y exceso de trabajo y por consiguiente falta de tiempo para asistir a los cursos, en segundo lugar y en tercer lugar se argumenta la falta de interés del personal y la existencia de cursos con contenidos inapropiados. En conjunto estos factores señalados como causas del desinterés de las empresas de turismo rural por participar en acciones de formación continua representan más del 80% del total de las razones señaladas.

La mayor parte de los factores mencionados corresponden a factores de tipo logístico; pero existen algunas que revelan carencias de base profesional para enfrentar el desafío de la capacitación en empresas y actividades de turismo, tanto por parte de los trabajadores como de los empresarios y la ausencia de exigencias de cualificación profesional que es responsabilidad de la administración.

### **Condiciones de trabajo en turismo rural.**

Las condiciones de trabajo del sector son difíciles, en parte por su esencia misma, dado que los trabajadores laboran mientras otros disfrutan de su ocio (noches, fin de semana, vacaciones). En el turismo rural se requiere, en general, bajo nivel de cualificación de recursos humanos, se mantiene la estructura tradicional de división del trabajo entre sexos, es de carácter microempresarial y obliga al trabajo en las unidades familiares. Una de las principales dificultades, reveladas en el estudio, es la multifuncionalidad de los trabajadores en turismo rural.

Las familias rurales se mueven en la **pluriactividad**, continúan desarrollando actividades en el sector agrario y en otros sectores económicos. En el turismo rural si bien no todos los empleos generados son de tiempo completo y fijos, no hay duda de que por lo menos complementa los empleos agrícolas y de otros sectores y de esta forma, a través del pluriempleo, contribuye a estabilizar a muchas familias rurales.

El turismo en tiahuanacu tiene un alto porcentaje de **empleo** de informalidad; es en parte importante de carácter temporal y eventual, lo que tiene directas consecuencias sobre la estabilidad laboral y las expectativas que las familias rurales puedan cifrar en él y cuenta con bajo reconocimiento social de sus puestos de trabajo.

Sin embargo, desde el punto de vista del desarrollo rural, el **valor de los puestos de trabajo** en el medio rural es mucho mayor que en el área urbana y en ocasiones unos pocos empleos pueden representar la mantención de la vida de un pueblo completo. El turismo ofrece empleos que, a pesar de ser una buena parte de temporada, contribuyen a resolver el problema más importante de las áreas rurales.

### **Fortalezas**

Los puntos fuertes de los negocios de turismo rural de la población de Tiahuanacu radican en: buenas actitudes y aptitudes de parte de las personas que trabajan en las empresas turísticas; iniciativas interesantes fuera de la oferta hotelera; predominio de la empresa familiar e incremento de la empresa cooperativa en los últimos años y el amplio crecimiento del sector servicios.

### **Debilidades**

En cuanto a los aspectos más débiles son: la escasa profesionalización de los directivos de los negocios, el bajo nivel de formación del personal, la falta de especialización para afrontar las nuevas tendencias y la presencia de muchos emprendedores sin experiencia en el sector.

Del estudio realizado se puede concluir que existe no sólo insuficiente cualificación de recursos humanos, sino también falta de adecuación de la escasa formación existente a la realidad económica empresarial.

Entre los posibles efectos negativos del turismo en Tiahuanacu: podrían considerarse el aumento del empleo externo, abandono del medio rural, abandono de actividades agrarias, presencia de empresas externas, trabajo precario, etc. Son algunas de las dificultades que van apareciendo.

La misma estructura familiar de las empresas hace peligrar su continuidad más allá de la actual generación.

### **Amenazas**

Uno de los principales problemas de Tiahuanacu es la falta de recursos humanos capaces de afrontar iniciativas conducentes a un mayor desarrollo y la débil formación de sus habitantes en aspectos concretos como el conocimiento de idiomas y las técnicas informáticas.

Sin embargo, no es posible generalizar esta apreciación. Es posible que en algunas áreas y comunidades rurales existan los recursos humanos suficientes para lograr los objetivos de desarrollo y que estén dispuestos a permanecer y luchar por sus comunidades.

En cuanto a los riesgos del turismo rural se aprecian aparición de competidores, insatisfacción de las necesidades de los mercados, falta de productos adecuados y la creación de empleo pero su aprovechamiento por personas externas a la comunidad local, entre otras. En la población de Tiahuanacu se viene perdiendo buenas oportunidades para atender a segmentos especializados como excursionistas, aventureros, deportistas y otros, debido, entre otras cosas, a la falta de recursos humanos idóneos (guías y monitores deportivos especializados).

### **Oportunidades**

Las oportunidades se encuentran en: la posibilidad de crear nuevas empresas para distintos segmentos de mercado, una oportunidad para la profesionalización del sector

(creación de guías de turismo, deportivos, excursionistas, etc.), oportunidad de crear una cultura empresarial, existencia de una mayor sensibilidad hacia la formación.

Asimismo hay escaso aprovechamiento del personal formado en turismo y aparecen nuevas posibilidades de formación que tendrán un efecto a medio plazo.

Para aumentar el nivel de innovación en empresas de turismo en Tiahuanacu es recomendable el intercambio de experiencias y la formación, el estudio de la demanda y el permanente conocimiento de las necesidades de los clientes.

### **Asociatividad y turismo rural.**

Los problemas propios de las microempresas (empresas familiares, o autoempleo u otras) se enfrentan con adecuada asociatividad. La economía social corresponde a la mejor forma para solucionar muchos problemas de las microempresas, para proyectos de promoción.

Dado el carácter de micro y pequeñas empresas de la mayoría de las organizaciones del turismo rural y en específico de Tiahuanacu, el esfuerzo asociativo representa la única opción viable para acometer acciones de elevación del estándar, formación, sensibilización, financiamiento.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (CEDLA), Estructura De La Población Ocupada Por Ciudad Y Rama De Actividad Según Sexo 2012.
- MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y MICROEMPRESA UNIDAD DE ANÁLISIS DE POLÍTICAS SOCIALES Y ECONÓMICAS, Diagnóstico del Turismo en Bolivia, 2004
- MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO E INVERSIONES, Viceministerio de Turismo, Definiciones de términos técnicos en turismo, 2001
- GRAY MOLINA, George “Una mirada a la gobernabilidad desde la economía política” 2004
- MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO E INVERSIONES, Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas, Estructura del Sector Turismo en Bolivia, 2005
- RICARDO, David, Principios de Economía política y tributación, fondo de Cultura Económica, Santa fe de Bogotá, 1997
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, Turismo, panorama 2020 : previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado Madrid ,2002
- SMITH, Adam, Investigación sobre la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones Editorial Alianza, Madrid, 1997
- MARSHALL, Alfred, Principios de la Economía, 1892.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS (INE), La Paz,: Resultados Departamentales Serie II Volumen 2 , La Paz Bolivia 2002
- OMT (Organización mundial del Turismo), Cuenta Satélite de Turismo (CST) Marco Conceptual, Copyright, Madrid España. Pág. 140

- <http://www2.unwto.org/es>
- <http://www.un.org/es/development/progareas/statistics.shtml>
- LUNA Cabrera, Guido, Master en desarrollo económico: La economía boliviana del siglo XX
- MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO, Secretaria Nacional de Turismo, El Empleo en turismo, 1997
- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de recursos humanos: El capital Humano de las organizaciones, Octava Edición Ed. McGraw Hill México DF. 2007
- ROBBINS, Stephen, Mary Coulter, Administración, Décima edición
- ESCALERA Mamani, Nandy, Tesis de grado: La situación del Empleo en el Sector turístico de la localidad de Coroico UMSA 2005 pag. 74
- YAPU Gutiérrez, Fredy Wily, Tesis de Grado: Efectos de la Demanda astronómica y de la transportación de lanchas UMSA 2000 Pág. 133
- Ortiz Frida, García María Pilar, Metodología de la Investigación: el proceso y sus técnicas, Ed. Limusa 2000 Pág. 121
- HERNÁNDEZ Sampieri, Robert, FERNÁNDEZ C., Carlos Y BAPTISTA Lucio, Pilar, Metodología de la Investigación Ed. Mc.Graw- Hill. México 1998
- SABINO, Carlos A., El proceso de investigación, Ed. Lumen – Humanitas Bs. As. Rep. Argentina.
- PÉREZ, Cesar, Técnicas Estadísticas con SPSS, Pearson Educación S.A. 2001, Pág. 370.
- GÓMEZ, Marcelo M, Introducción a la metodología de la investigación científica , Ed. Btujas Argentina 2006, 160 p

- NEEF, Manfred, Trabajo, tamaño urbano y calidad de vida, Chile 1978  
<http://www.unibague.edu.co/sitios/Trabajotamañoycalidaddevida.pdf>
- BARRERA, Ernesto, Turismo Rural un agronegocio para el desarrollo de los territorios rurales Editor. Carlos Vieyetz. Editorial Sudamericana. En Prensa 2006 Pag.76
- PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2009-2013 'Gobierno Municipal de Tiahuanacu
- LEY GENERAL DEL TRABAJO.