

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y Cs. DE LA EDUCACION  
CARRERA DE TURISMO



GESTION DE RIESGO TURISTICO EN EL CIRCUITO  
DESIERTOS BLANCOS LAGUNAS DE COLORES

Proyecto de grado para la obtener el Título de Licenciatura

POR: JAMY ALEJANDRO MARTÍNEZ SANZETENEA

TUTOR: JORGE GUTIÉRREZ ADAUTO

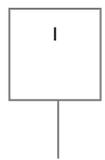
LA PAZ – BOLIVIA

2013



Este proyecto está dedicado a dos grandes guerreros que me enseñaron que con perseverancia y amor se puede conseguir lo que sea no importando las adversidades

**RITA Y JOSE ANTONIO MIS PADRES**





Siembra un pensamiento  
Cosecharas un ACTO  
Siembra un acto  
Cosecharas un HÁBITO  
Siembra un hábito  
Cosecharas un CARÁCTER  
Siembra un carácter  
Cosecharas un DESTINO ETERNO



## AGRADECIMIENTOS

- A la Cruz Roja Boliviana – Filial La Paz que me dio los primeros pasos en Gestión de Riesgo y ayuda humanitaria
- Al SERNAP por medio de la Lic. Ruth Suxo Martinez
- RESERVA NACIONAL DE FAUNA ANDINA EDUARDO AVAROA por medio de m.Sc. Ing. Milguer Vicuña Encinas
- Al Arq. Jorge Antonio Gutiérrez Adatao mi tutor que me mostro la maravillosa riqueza de nuestro territorio



## INDICE

ESQUEMA DE LOS ANTECEDENTES .....	1
1 ANTECEDENTES.....	2
1.1 MEDIDAS PARA LA SEGURIDAD EN EL TURISMO SEGÚN LA OMT.....	2
1.2 SEGURIDAD EN TRANSPORTE POR CARRETERA.....	4
1.3 JUSTIFICACION .....	6
1.4 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA .....	11
1.5 OBJETIVOS .....	13
1.6 METODOLOGÍA .....	14
1.6.1 MÉTODO.....	14
1.6.2 INVESTIGACION DOCUMENTAL.....	15
1.6.3 INVESTIGACION DE CAMPO .....	15
1.6.4 SISTEMATIZACION.....	16
1.6.5 VERIFICACION .....	16
1.6.6 DEFINICION DE FACTORES Y ESTRATEGIAS .....	16
1.6.7 PROCESO METODOLOGICO .....	17
1.7 DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	18
1.7.1 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE OPERADORAS REGISTRADAS EN UYUNI: .....	18
1.7.2 DETERMINACIÓN DE TURISTAS QUE INGRESARON A LA REA EL AÑO 2011:.....	19
1.8 MARCO CONCEPTUAL.....	20
1.8.1 TURISMO.....	20
1.8.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN Y DEFINICION DE TURISMO.....	20
1.8.1.2 SISTEMA TURISTICO.....	20
1.8.1.3 DEFINICION DE TURISTA.....	21
CLASIFICACIÓN DEL TURISMO .....	21
1.8.1.4 SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE ATRACTIVOS TURISTICOS.....	21
1.8.3.6 SEGURIDAD.....	28



1.8.3.7 CONCEPTO DE SEGURIDAD TURISTICA .....	28
1.9 GESTION DE RIESGO TURISTICO .....	28
1.9.1 GESTION DE RIESGO.....	28
1.9.2 RIESGO .....	29
1.9.3 AMENAZA.....	29
1.9.4 VULNERABILIDAD .....	30
1.9.5 CARACTERIZACION DEL RIESGO.....	31
1.9.6 GESTION DE RIESGO TURISTICO.....	32
1.10 MARCO INSTITUCIONAL .....	34
1.10.1 CONSIDERACIONES GENERALES .....	34
1.10.2 POLÍTICAS .....	36
1.10.3 CAPACIDAD ORGANIZATIVA E INSTITUCIONAL.....	37
1.10.5 PROGRAMAS Y PROYECTOS.....	38
1.11 MARCO LEGAL.....	39
ESQUEMA DE LA CARACTERIZACION .....	45
2 CARACTERIZACIÓN GENERAL .....	46
2.1 ÁREA GEOGRAFICA DE INTERVENCION – LOCALIZACION .....	46
2.1.1 ASPECTOS FISICO GEOGRAFICOS .....	46
2.1.2 ALTITUDES.....	47
2.1.3 USO Y OCUPACION DEL TERRITORIO .....	48
2.2 ASPECTOS BIÓTICOS .....	49
2.2.1 FLORA.....	49
2.2.2 FAUNA .....	49
2.2.3 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS-CULTURALES (Cuadro 3) .....	50
2.2.4 GRUPOS ÉTNICOS (Cuadro 4).....	50
2.2.4 ANÁLISIS AMBIENTAL.....	51
2.2.5 TRÁNSITO DESORDENADO DE VEHÍCULOS:.....	51
2.2.6 CONTAMINACIÓN POR FECALISMO Y AGUAS SERVIDAS:.....	51
2.2.7 PERTURBACIÓN A LA FAUNA:.....	51



2.3 CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO TURISTICO EN EL DESTINO UYUNI	
LAGUNAS.....	53
2.3.1 ANALISIS DEL RIESGO TURISTICO .....	53
2.3.2 ESCENARIOS DE RIESGO EN BOLIVIA .....	53
2.3.3 ESCENARIOS DE RIESGO EN EL CIRCUITO DESIERTOS BLANCOS	
LAGUNAS DE COLORES .....	54
2.8.4 ENFOQUE Y ALCANCE .....	58
3 ANALISIS FODA.....	60
3.1 ANALISIS INTEGRAL DEL RIESGO TURÍSTICO EN UYUNI (FODA).....	60
3.1.1 FORTALEZAS .....	60
3.1.2 OPORTUNIDADES .....	61
3.1.3 DEBILIDADES .....	62
3.1.4 AMENAZAS .....	63
3.1.5 ESTRATEGIAS.....	64
3.1.5.1 FORTALEZA vs OPORTUNIDAD .....	64
3.1.5.2 FORTALEZA vs AMENAZAS.....	64
3.1.5.3 DEBILIDADES vs OPORTUNIDADES .....	65
3.1.5.4 DEBILIDADES vs AMENAZAS .....	66
ESQUEMA DE LAS PROPUESTAS .....	67
4 PROPUESTAS DEL PROYECTO DE GRADO .....	68
4.1 INTRODUCCION .....	68
4.2 SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA PARA ENFRENTAR RIESGOS DURANTE EL	
TOUR PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DESTINO.....	69
4.2.1 ANTECEDENTES.....	69
4.2.2 OBJETO DE LA IDEA.....	70
4.2.3 OBJETIVOS .....	70
4.2.3.1 GENERAL .....	70
4.2.3.2 ESPECÍFICOS .....	70
4.2.3.3 ALCANCES.....	71



4.2.3.4 ALCANCE TEMÁTICO .....	71
4.2.3.5 ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN .....	72
4.2.3.6 RESULTADOS ESPERADOS.....	73
4.3 PLAN DE EMERGENCIAS TURÍSTICAS EN EL CIRCUITO DESIERTOS BLANCOS LAGUNAS DE COLORES .....	1
4.3.1 DESCRIPCIÓN DEL CIRCUITO Y SU ENTORNO.....	75
4.3.1.2 RECURSOS EXISTENTES .....	81
4.3.1.3 DESCRIPCIÓN DEL TOUR POR DÍAS Y EL CENTRO DE SALUD DE CADA UNO.....	83
4.3.1.4 DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO Y SU ENTORNO. RECURSOS EXISTENTES: INVENTARIO Y LOCALIZACIÓN.....	86
4.3.1.5 ORGANIZACIÓN DURANTE LA EMERGENCIA .....	88
4.3.1.6 ORGANIZACIÓN DE EMERGENCIA (Cuadro 14).....	90
4.3.1.7 ACCIONES A REALIZAR DURANTE LA EMERGENCIA .....	90
4.3.1.8 ESQUEMA GENERAL DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIA (Cuadro 15).....	91
4.3.1.9 ESQUEMA GENERAL DE UNA EMERGENCIA (Cuadro 16).....	94
4.3.1.10 PRESUPUESTO .....	95
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
5.1 CONCLUSIONES .....	96
5.2 RECOMENDACIONES .....	97
6 BIBLIOGRAFIA .....	98



## INDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1</i> Relación de seguridad, limpieza, higiene y hospedaje-----	8
<i>Cuadro 2</i> Temperaturas en Uyuni-----	46
<i>Cuadro 3</i> Aspectos socioeconómicos-culturales-----	50
<i>Cuadro 4</i> Grupos étnicos-----	50
<i>Cuadro 5</i> Zonas de alto riesgo día 1-----	55
<i>Cuadro 6</i> Zonas de alto riesgo día 2-----	56
<i>Cuadro 7</i> Zonas de alto riesgo día 3-----	56
<i>Cuadro 8</i> Recursos existentes en caso de emergencias durante el tour-----	58
<i>Cuadro 9</i> Presupuesto Propuesta 1-----	74
<i>Cuadro 10</i> Centros de salud día 1-----	83
<i>Cuadro 11</i> Centros de salud día 2-----	83
<i>Cuadro 12</i> Centros de salud día 3-----	84
<i>Cuadro 13</i> Descripción de recursos existentes en el vehículo-----	86
<i>Cuadro 14</i> Organización de emergencia-----	90
<i>Cuadro 15</i> Esquema general de actuación en emergencia-----	91
<i>Cuadro 16</i> Esquema general de una emergencia-----	94
<i>Cuadro 17</i> Presupuesto Propuesta 2-----	95



## **RESUMEN EJECUTIVO**

Después de haber identificado los riesgos en el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores, a través de encuestas, entrevistas y observación directa realizadas en campo, se llegó a la conclusión que el mismo no ofrece ningún tipo de calidad de atención referida a la seguridad del servicio.

Dentro de las necesidades humanas relacionadas al turismo, están las necesidades propias del turista, su seguridad personal. Éste elemento es el más importante, la razón de trabajo y servicio que circunstancialmente están en un segundo plano en las agencias operadoras, además de dar mayor importancia al cumplimiento con la oferta del servicio durante el tour, sin tomar en cuenta la calidad del mismo, también, se ve reflejado en las diferentes estadísticas de accidentes registrados el año 2011, u otras contingencias de gran preocupación que surgen durante un tour, las que no son registradas por una entidad responsable o matriz, quienes deberían realizar la investigación, el estudio y la posterior regulación, y la consiguiente normalización.

La mayoría de estas contingencias pueden variar en magnitud y gravedad de acuerdo a la situación, el lugar del suceso, y el tiempo transcurrido. Estas situaciones ponen a prueba y demuestran la capacidad del guía, guía-conductor, quienes participan activamente en la solución de estos problemas, la mayoría de estos casos presentan particularidades que no permiten seguir una conducta racional, al no existir protocolos de conducta explícitos para el efecto.

Por lo tanto, el proyecto “Gestión de Riesgo turístico en el circuito Desierto Blancos Lagunas de Colores” propone llevar adelante una propuesta con dos proyectos listos para su ejecución.



En este sentido el proyecto de grado tiene como objetivo proponer lineamientos y contenidos para mejorar el desempeño de las funciones de los recursos humanos, orientados a brindar calidad de atención y seguridad durante todas y cada una de las actividades del circuito turístico.

Este objetivo se alcanzará a través del siguiente contenido:

- Sensibilización turística para enfrentar riesgos durante el tour en el circuito “Desierto Blancos Lagunas de Colores”
- Plan de Emergencias turísticas en el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores

La característica de estos proyectos es, alcanzar a mediano plazo el objetivo para su ejecución.

## **PROBLEMA CENTRAL**

Después de haber identificado los **Riesgos en el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores**, a través de encuestas, entrevistas y observación directa, se llegó a la conclusión que el mismo no ofrece ningún tipo de calidad ligada a la seguridad personal del turista.

La seguridad es una necesidad básica que el turista requiere, al visitar un determinado destino, este elemento es llevado a un segundo plano por las agencias operadoras, sin embargo, consideran más importante el cumplir con todo el servicio ofertado durante el tour sin tomar en cuenta la calidad del mismo, que disminuye de tal manera, que se refleja en los diferentes accidentes registrados a nivel nacional el año 2011, u otros problemas afines, que surgen durante el tour, y que no son registrados por una entidad matriz local que investigue estudie y realice una posterior regulación



La mayoría de estos accidentes pueden variar en magnitud y gravedad, varían de acuerdo a la situación el lugar del suceso, y al tiempo, situaciones que permiten demostrar la capacidad del guía, del guía-conductor, u operarios del transporte capaces de solucionar estos problemas, en la mayoría de estos casos no existe un adecuado protocolo a seguir para la solución de determinados eventos adversos.

## **BENEFICIARIOS**

Por todo lo expuesto, los beneficiarios del presente proyecto no solo serán los turistas, lo serán también las operadoras conjuntamente su personal que se supone cuentan con el material necesario para actuar frente a una emergencia, a su vez serán el personal de las instituciones públicas, como los guarda parques de la Reserva Eduardo Avaroa por ser los primeros en atender una emergencia dentro del área protegida por contar con el conocimiento y equipamiento necesario para actuar frente a una emergencia. Por lo tanto, el proyecto “Gestión de Riesgo turístico en el circuito Desierto Blancos Lagunas de Colores” propone elevar a consideración una propuesta con dos propuestas listas para su ejecución.

El proyecto de grado tiene como objetivo proponer lineamientos y contenidos para mejorar el desempeño de las funciones de los recursos humanos, orientados a brindar calidad de atención y seguridad en el servicio turístico durante el circuito.

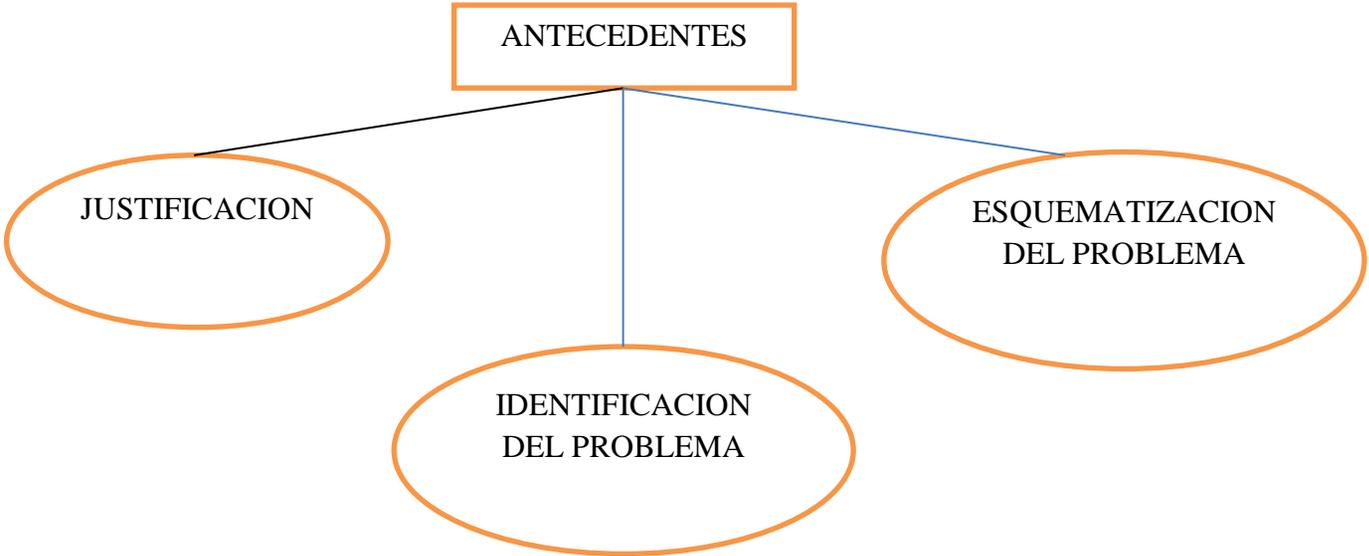
El objetivo se alcanzará a través del siguiente contenido

- Sensibilización turística para enfrentar riesgos durante el tour en el circuito “Desierto Blancos Lagunas de Colores”
- Plan de Emergencias turísticas en el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores

La característica de estos programas es la de ser de mediano plazo para su ejecución.



**CAPITULO I**  
**ESQUEMA DE LOS ANTECEDENTES**





## 1 ANTECEDENTES

La Organización Mundial del Turismo ha decidido poner en marcha en 2001 un servicio internacional, basado en la participación voluntaria y en el reconocimiento de su competencia y conocimiento del tema, que ayude a los países, a los destinos turísticos, a las empresas y al personal del sector y a los consumidores a afrontar los problemas de seguridad vinculados con actividades turísticas.

El objeto de la Red de **SEGURIDAD DEL TURISMO** está en relación con la protección de la vida, de la salud y de la integridad física, psicológica y económica de los viajeros, de los empleados del sector turístico y de los miembros de las comunidades receptoras, así como con la salvaguarda de los intereses de seguridad de los países que envían y reciben turistas y de sus empresarios y operadores turísticos.

El alcance de las actividades de la Red se basará en una definición amplia del turismo y de sus actividades características, como las proporcionadas por la Organización Mundial del Turismo y la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas<sup>1</sup>

### 1.1 MEDIDAS PARA LA SEGURIDAD EN EL TURISMO SEGÚN LA OMT<sup>2</sup>

Para conseguir un desarrollo del turismo más estable la OMT propuso una serie de medidas, las cuales eran válidas para todos los estados con algún tipo de proyección turística, con el fin de conseguir proteger los intereses, bienes e integridad de los turistas, así como de los trabajadores del sector.

- Todos los Estados deben evaluar y controlar el alcance y el grado de los riesgos para la vida y para la salud, los bienes y los intereses económicos de los turistas en su

---

1 <http://www.world-tourism.org/>

2 Ídem



territorio y establecer una política nacional de seguridad en turismo de las proporciones necesarias para prevenir los riesgos a que están expuestos los turistas.

Todos los Estados deberán tomar medidas para:

- Definir los riesgos turísticos potenciales en los diferentes tipos de viaje, en sectores turísticos receptores y en centros turísticos específicos
- Instaurar normas y prácticas de seguridad en los establecimientos y sitios turísticos, que garantizan su observancia por parte de las empresas que explotan los espacios turísticos, con especial referencia a: la protección contra incendios, la inocuidad de los alimentos, los requisitos de saneamiento, la salud y la protección medioambiental.
- Elaborar directrices destinadas a los operadores de instalaciones turísticas para casos de actos ilícitos contra la seguridad de esas instalaciones.
- Asegurar que los lugares y las instalaciones de interés turístico reciban la protección adecuada de las fuerzas de orden público para detectar y prevenir los delitos contra los turistas.
- Proporcionar al público, tanto el que sale de viaje al extranjero como el que llega al país, como el que se aloja en instalaciones turísticas, una documentación e información adecuadas sobre la seguridad en turismo y que trate de: la reglamentación básica relativa a la seguridad en turismo, las practicas correctas de seguridad en los centros de transporte turístico (aeropuertos, estaciones de ferrocarril y de autocar, y en otras terminales de transporte), las advertencias sobre posibles peligros en instalaciones y sitios turísticos, los posibles riesgos para la salud y los medios de autoprotección y los servicios de que disponga el turista cuando necesite asistencia.
- Proteger a los turistas contra el tráfico de drogas y proteger también los medios de transporte turístico contra su utilización para el transporte y contrabando de drogas.
- Garantizar que el personal de los establecimientos turísticos y de los servicios conexos este adecuadamente formado en cuestiones de seguridad de los turistas.
- Fomentar el desarrollo del seguro de asistencia en viajes y la información que facilite a los turistas el acceso a esos seguros y su elección.



- Fomentar la elaboración de unas normas de responsabilidad civil de las empresas turísticas y asegurar que la información sobre esas normas sea fácilmente disponible para los turistas y sus representantes.
- Establecer políticas y servicios nacionales de salud de los turistas, incluidos los sistemas de notificación de problemas sanitarios de los turistas.

## **1.2 SEGURIDAD EN TRANSPORTE POR CARRETERA**

El sector de los transportes por carretera debe garantizar servicios eficientes y de calidad: mejora del confort de los pasajeros, derecho a la información sobre las tarifas, las cláusulas contractuales, la tramitación de las reclamaciones, los mecanismos de resolución de litigios, vehículos mejor adaptados al transporte de personas con movilidad reducida, etc. En términos de seguridad vial, cabe constatar la normativa comunitaria en materia de permiso de conducción junto con los avances tecnológicos y los vehículos cada vez más seguros. Esta información es esencial en el sector de los transportes por carretera. Por ellos es necesaria con la certificación de la inspecciones regular.

Corresponde a la Subdirección General de Inspección de los Transportes por Carretera:

- Desarrollo y coordinación de planes de actuación general en servicios de inspección.
- La inspección y el control del cumplimiento de las normas reguladoras del transporte por carretera y de sus actividades complementarias y auxiliares, prestando especial atención a:
  - El control de las condiciones de acceso a la profesión de transportista y en general de los requisitos necesarios para obtener la autorización y realizar la actividad en orden a la erradicación de los transportes clandestinos.



- El control del cumplimiento de las obligaciones concesionales de servicios regulares.
- Control de los pesos máximos autorizados.
- Control de posibles manipulaciones del aparato tacógrafo y otros instrumentos de control.
- Control de los tiempos de conducción y descanso.
- Control del transporte internacional.
- Control del transporte escolar y de menores.
- Planificación de la Inspección en coordinación con las C.C.A.A.
- La incoación e instrucción de los procedimientos sancionadores



### 1.3 JUSTIFICACION

El destino turístico Desiertos Blancos Lagunas de Colores se posiciono durante los últimos años como el destino más representativo del territorio Boliviano, teniendo una entrada anual de 140.985 turistas<sup>3</sup> que ingresan al Salar de Uyuni y a la Reserva Eduardo Avaroa.

Uyuni es la primera ciudad planificada de Bolivia, naciendo a la vida por la creación de la estación de ferrocarriles<sup>4</sup>, razón por la cual, se convirtió en el sitio estratégico para la concentración de la oferta de servicios turísticos para ingresar al Salar y la REA.

Sin embargo, al reunir la mayor parte de operadoras turísticas que ofertan los diferentes tipos de tours en la región, no significa que dispongan de una oferta adecuada a las necesidades y expectativas de los turistas que visitan el territorio nacional<sup>5</sup>, estos elementos generan diversos problemas que afectan a la población y a la imagen del destino. Éste tipo de problemas de índole socio-ambiental afectan a la ciudad de Uyuni, y en mayor medida al circuito turístico Salar-REA, además de la falta de señalización durante el recorrido que conjuntamente con los factores climáticos en diferentes estaciones durante el año son una de las causas de accidentes<sup>6</sup>.

La carencia de suministros básicos<sup>7</sup> a lo largo del circuito turístico son fundamentales para aumentar problemas durante el tour, otro elemento son las características propias de los establecimientos de hospedaje en los diferentes puntos de descanso, siendo estos

---

3Según los datos obtenidos por el compendio estadístico del Viceministerio de Turismo, la región de los LÍpez determinada como destino turístico (Salar y Lagunas), registró un total de 140.985 turistas desplazados por la región, Municipio de Uyuni (2011). Consultado 21 de Septiembre de 2011. Disponible en <http://municipiuyuni.com>

4Ministerio Productivo y Economía Plural Viceministerio de Turismo (2009). Desarrollo Turístico sostenible del Salar de Uyuni y las

Lagunas de Colores: Primer informe de avance Diagnostico y escenarios de desarrollo. Bolivia EPYPSA Pág. 105

5 Ídem

6 Observación personal durante varios viajes realizados a la zona con diferentes tipos de turistas, evidenciando la inexistencia de una buena oferta y la inexistencia de señalización durante el tour siendo de entera responsabilidad del conductor el traslado por la ruta adecuada al destino.

7 Ídem Pág. 106



insuficientes para satisfacer las necesidades de la demanda turística en el destino<sup>8</sup>, afecta al nivel de calidad del mismo como se puede evidenciar en el estudio realizado por el viceministerio de turismo *“Para los visitantes extranjeros es necesario realizar mayores controles a las empresas operadoras de turismo local para que brinden servicios de mayor calidad, realizar campañas de capacitación a los recursos humanos, actualizar continuamente la información turística, mejorar las condiciones de las vías de acceso carretero ... mejorar los servicios higiénicos de Uyuni de las comunidades por donde se realiza el recorrido y brindar mayor seguridad durante el recorrido y en la ciudad de Uyuni”*<sup>9</sup> es por esta razón que nuevos albergues fueron creados y que son utilizados por los turistas que visitan la zona, manteniéndose el nivel de calidad de los mismos.

Las características intrínsecas del tour son la principal causa para la generación de algunas contingencias, generando los diferentes tipos de problemas, desde problemas de salud por intoxicación alimentaria por el inadecuado manejo de alimentos o factores predisponentes del turista a enfermedades, hasta accidentes automovilísticos por falla humana o mecánica, siendo el resultado en ambos casos la lesión del turista independientemente del nivel de la lesión.

Se puede observar en el cuadro 1 la relación de la seguridad, Limpieza e higiene y el hospedaje en la ruta expresado en porcentajes.

---

<sup>8</sup>La falta de servicios básicos a lo largo del circuito es un elemento que no solo afecta a la comodidad del turista como por ejemplo la falta de agua para poder ducharse y en caso de existir el cobro por el uso de la misma por tiempo limitado, si no que la falta de agua para la limpieza personal además de la manipulación de alimentos genera una vulnerabilidad que afecta a los visitantes para en sentido de poder generar algún tipo de problema de salud.

<sup>9</sup>Ministerio de Culturas, Viceministerio de Turismo, Dirección General de Control a las actividades turísticas(2011),Boletín estadístico informativo “Salares y Lagunas de Colores de la Región más visitada de Bolivia, , unidad de servicios turísticos, agosto 2011, N°1 pag 6



**Cuadro1** *Relación de seguridad, limpieza, higiene y hospedaje*

	BUENA	NORMAL	DEFICIENTE
SEGURIDAD	27,5	50,9	21,7
LIMPIEZA E HIGIENE	10,3	50,1	39,6
HOSPEDAJE EN LA RUTA	22,4	51,4	26,2

**Fuente:** Viceministerio de Turismo

Por otro lado la incidencia de accidentes en dicho circuito demuestran que no existe un plan de acción para poder atender estos problemas, siendo que, por las características de la región, además de la inexistencia de centros hospitalarios cercanos y una inadecuada red de comunicación, y el inadecuado control de la capacidad de carga durante la época de mayor demanda, producen un gran riesgo no solo para los turistas y personal de las operadoras que recorren este destino anualmente, a su vez, a los pobladores en las diferentes localidades visitadas. Que de acuerdo al Plan Nacional de Turismo en el punto sobre la “*Seguridad como atributo del Destino Bolivia*” establece “*Posicionar al Destino Bolivia como un destino seguro donde el visitante nacional y extranjero sienta que cuenta con el apoyo necesario durante su estadía, mediante un control eficiente de los prestadores de servicios y el fortalecimiento integral de la policía turística, garantizando así su seguridad e integridad.*”<sup>10</sup>.

Otro elemento importante es el desconocimiento de procedimientos regulados para actuar frente a una contingencia durante el tour, es decir, cómo utilizar el material necesario para determinada situación, aplicar el uso de primeros auxilios de acuerdo a la emergencia, y si es el caso, transportar al turista de forma adecuada al centro de salud próximo para su estabilización y posterior traslado a su país de residencia si es que corresponde.

<sup>10</sup>Vice Ministerio de Turismo (2012). Plan Nacional de Turismo 2012-2016, Graficolor



Todos estos elementos están correlacionados entre sí de manera que, su funcionamiento individual es imposible si no forma parte de una organización mayor, que regule todas las necesidades antes mencionadas, generándose de esta manera un sistema adecuado a las necesidades propias del evento en cuestión.

La creación de centros pre-hospitalarios al interior de la reserva es atentar contra las características propias del atractivo, además de violar el reglamento general de áreas protegidas que en sus artículos 112 y 113 señalan que la infraestructura que se puede construir solo es a requerimiento turístico y que las únicas construcciones permitidas son básicamente senderos y centros de interpretación, refugios, albergues, hoteles ecológicos, centros de visitantes con cafeterías, restaurantes y salas de exhibición, centros de documentación y auditorios, miradores, herbarios, museos de sitio, zonas de camping y señalización<sup>11</sup>, pero esta restricción no limita a que las personas no tengan la capacidad de actuar frente a una contingencia para poder preservar la vida independientemente del origen de la víctima, además de contar con ciertos elementos para poder actuar en los lugares ya establecidos de acuerdo al reglamento como son los albergues o las cacetes de los guarda parques al interior de la Reserva.

Un adecuado control de forma continua y minuciosa al equipamiento de los vehículos que ingresan a la zona (herramientas, vituallas alimentos y utensilios propios, sanitarios equipo de emergencia) a utilizar, además del estado de biopsicosocial del conductor y pasajeros evitaría accidentes, teniendo en cuenta que algunos de los atractivos que se visitan, en primera instancia, parecerían inofensivos, pero estos pueden ocasionar lesiones muy graves por el inadecuado comportamiento en dichos lugares como por ejemplo el geiser sol de mañana que en su interior tiene barro en punto de ebullición. Si algún turista cayera dentro del mismo, podría tener quemaduras de tercer grado y tomando en cuenta la distancia a la que se encuentra de un centro hospitalario las posibilidades de sobrevivencia de esta persona se ven limitadas, además de la falta de

---

<sup>11</sup> Reglamento General de Áreas Protegidas, Decreto Supremo N° 24781 de 31 de Julio de 1997



conocimientos en primeros auxilios en los guías y/o choferes, y la inexistencia del material adecuado para tratar estos acontecimientos.

Todas estas situaciones de riesgos pueden ser evitadas o en el peor de los casos tratados de manera adecuada minimizando el nivel de la lesión y evacuando a los afectados de una manera adecuada mediante un plan adecuado de acción, generando de esta manera un nivel de calidad de servicio en el destino basado en la seguridad del mismo.



#### 1.4 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

*LA GESTIÓN DEL RIESGO TURISTICO* nace como visión alternativa para el manejo de los riesgos durante el tour, con un enfoque que se fundamenta en el control y la intervención de las causas que los producen, más que en sus consecuencias.

Desde esta perspectiva reconoce y analiza los procesos sociales e históricos que hicieron posible la configuración de escenarios de riesgo y, muchas veces, su materialización en accidentes y en consecuencia, identifica y relaciona los riesgos como *problemas no resueltos del desarrollo* y resultado del actual modelo de desarrollo.

Es así, que durante el trabajo de campo por medio de la observación directa del proceso del tour a lo largo del circuito turístico Desiertos Blancos Lagunas de Colores se identificaron tres factores pre disponentes que conforman las causas principales para la generación de eventos nocivos para los actores (Turistas, personal de las operadoras) durante el viaje.

El primer factor identificado es la inexistencia en sensibilización para la capacitación en temas de riesgos referidos a la actividad turística, sus consecuencias y la necesidad de adquirir conocimientos para poder actuar en caso de necesidad como por ejemplo la capacitación en primeros auxilios de acuerdo a la región de trabajo ya que no se pudo evidenciar algún tipo de certificación que respalde este conocimiento<sup>12</sup> si es que lo hubiese que en conjunto con la inexistencia de botiquines o material de apoyo para trabajar durante una emergencia imposibilita la atención oportuna de accidentes o problemas de salud producidos por el viaje.

El segundo factor identificado es la inexistencia de un protocolo de acción específico

---

<sup>12</sup> Elemento evidenciado con las entrevistas realizadas a las autoridades del lugar (VER ANEXO 1) capacitación



para la atención de eventos adversos<sup>13</sup> durante el tour, elemento que establece un procedimiento estandarizado para actuar después del problema y de acuerdo a la característica del evento además de la difícil evacuación de posibles heridos por la característica del circuito y las distancias entre los centros poblados con centros de atención médica.

El tercer factor identificado son los servicios básicos, que por su deficiente estructuración no solo dentro el área protegida, a su vez en las diferentes poblaciones de pernocte generan un alto nivel de riesgo en problemas de salud como son las enfermedades diarreicas agudas (EDA's) producidas por la ingesta de agua contaminada, tomando en cuenta que no existe un sistema de agua potable a lo largo del circuito, además de una posible intoxicación alimentaria por el mal manejo de alimentos o la falta de costumbre al consumo de ciertos alimentos propios de la región generando procesos de indigestión.

El conjunto de los anteriores factores genera el RIESGO TURISTICO DEL DESTINO, aquejando este no solo al (los) turista(s), a su vez afecta al grupo con el que se viaja, además del personal de la operadora que en su sentido de responsabilidad actúa en pro del grupo del que está a cargo vulnerando en muchos casos su propia seguridad.

Es así que después de identificar todos estos factores, el principal problema que engloba todos los elementos ya identificados es la inexistencia de **Planes de contingencia<sup>14</sup> para la atención de eventos adversos<sup>15</sup> durante el tour**

---

13 Un evento adverso es un suceso que produce alteraciones en: las personas, los bienes, los servicios y el ambiente. La intensidad real de estas alteraciones; indudablemente negativas, la determinan los resultados de las evaluaciones de daños que se hagan y así se podrá definir; luego del análisis de estos resultados si el evento adverso se cataloga como emergencia o desastre. ( La educación en la gestión del riesgo y de desastre, una experiencias para todas y todos, lic. Manuel Antonio Ramirez Rojas [http://www.redulac.net/redulac/images/documentosypublicaciones/educacion\\_y\\_gestion/La%20Educaci%C3%B3n%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo%20de%20Desastre.pdf](http://www.redulac.net/redulac/images/documentosypublicaciones/educacion_y_gestion/La%20Educaci%C3%B3n%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo%20de%20Desastre.pdf) )

14 Los Planes de Respuesta y Contingencia para desastres son el producto de un proceso de análisis, planificación y preparación respecto a escenarios de probable afectación, constituyéndose estos como una herramienta esencial para la coordinación, la toma de decisiones y la articulación de la respuesta humanitaria eficiente y de calidad, efectuada por las SN.

15 Alteraciones en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causadas por un suceso natural o generado por la actividad humana



## 1.5 OBJETIVOS

En el marco de la Política Nacional de la ley general de turismo N° 292 “Bolivia te Espera”<sup>16</sup>, el proyecto de grado “**Gestión del Riesgo Turístico en el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores**”, busca alcanzar a largo plazo cuatro objetivos prioritarios, cuya consecución de sus orientaciones contribuirán a impedir o reducir los riesgos de eventos adversos, evitar la generación de nuevos riesgos y efectuar una adecuada preparación, atención, rehabilitación y reconstrucción ante situaciones de eventos adversos, así como a minimizar sus efectos adversos sobre la población, la economía el ambiente y el sistema turístico.

Dichos objetivos que a continuación se describen, permiten la articulación e integración de las estrategias, productos y acciones bajo el enfoque prospectivo, correctivo y reactivo:

1. Exteriorizar la importancia de la Gestión del Riesgo Turístico a través de la identificación de riesgos potenciales en el destino.
2. Fortalecer el desarrollo de capacidades en todas las instancias del destino Turístico Desiertos Blancos Lagunas de Colores, para la toma de decisiones en situaciones de riesgo mediante el establecimiento de protocolos de acción específicos a la zona.
3. Incorporar la Gestión del Riesgo Turístico priorizando los recursos humanos, materiales y financieros mediante la sensibilización sobre los riesgos durante el tour
4. Fortalecer la cultura de prevención y el aumento de la resiliencia para el desarrollo sostenible.

---

<sup>16</sup>Los artículos relacionados a los objetivos planteados: art. 3 inciso f, art. 6 inciso k y l, art. 7 incisos d, i, art. 8 incisos b, g, h, art. 9 incisos b, d, art. 10 inciso h, 11 Par. III, art. 20 inciso d, art. 23 par. II, art. 26 Par. II



## 1.6 METODOLOGÍA

### 1.6.1 MÉTODO

La metodología utilizada para la elaboración de éste Proyecto, es la Planificación Estratégica Situacional (PES), que requiere analizar las condiciones del entorno, teniendo como referencia al Sistema Turístico, realizando la descripción de los recursos turísticos y los riesgos inmersos en ellos a lo largo del circuito, examinando características que presentan y oportunidades que pueden ser aprovechadas, esto encaminado a la elaboración de un Plan de Emergencias Turísticas en el circuito de acuerdo a las necesidades identificadas y realidad de nuestro país.

Se realizó un estudio de los diferentes actores institucionales a intervenir en la actividad turística, dirigido a fortalecer la coordinación y sensibilización de los recursos humanos, que son la parte fundamental para un buen funcionamiento del sistema turístico.

Todo lo mencionado ayudará a fortalecer y lograr los alcances propuestos en la gestión de riesgo turístico, que presenta diferentes fases en la etapa de desarrollo, construyendo al mismo tiempo una visión a misión que sirvan de indicadores hacia dónde dirigir los esfuerzos.

La planificación estratégica situacional, es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del que hacer actual y el camino que deben correr a futuro las comunidades como núcleo del destino y las organizaciones e instituciones como actores. Ésta planificación es útil para responder a cambios y demandas que impone el entorno, logrando un máximo de eficiencia y calidad en las intervenciones, también sirve para proponer y concretar las transformaciones que requiriere el entorno.



Es por eso que, la planificación estratégica situacional es un instrumento que contribuye a formular propuestas dirigidas al cambio activo poniendo énfasis en cinco aspectos: Futuro, entorno, participación, estrategia y gestión.

En el proceso de investigación, se expondrá un análisis y valoración de los métodos y técnicas utilizadas.

### **1.6.2 INVESTIGACION DOCUMENTAL**

La investigación documental permitirá establecer los avances y materiales con que cuenta el objeto de estudio, determinando y estableciendo los avances teóricos, conceptuales, temáticas abordadas y establecimiento e identificación de variables. Asimismo, las falencias, vacíos y elementos tocados y profundizados, base que servirá para el desarrollo adecuado del proyecto.

### **1.6.3 INVESTIGACION DE CAMPO**

La investigación de campo corresponde a un tipo de diseño de investigación, se realiza en el lugar donde se ocurre la experiencia, vale decir, en la realidad objetiva. Para el presente proyecto, el Universo -realidad objetiva- es: El Circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores, encontrado en el Departamento de Potosí, región sur, mancomunidad municipal de la gran tierra de los Lípez (provincias Daniel campos, Nor Lípez y Sud Lípez en la cual se encuentra la reserva nacional de fauna andina Eduardo Avaroa); lugar en el cual se podrá evidenciar e intervenir con el proceso, cuyo objeto es describir las características del fenómeno estudiado. Para recabar información de forma directa, en la realidad, se efectuará a través de la investigación exploratoria, descriptiva y explicativa; con estos métodos de investigación se presentan más facilidades para recolectar información, datos reales y confiables con características particulares, en tanto se constituyen en instrumentos primarios a la observación, la entrevista y la encuesta.



#### 1.6.4 SISTEMATIZACION

La sistematizaciones organizar, clasificar u ordenar los datos obtenidos de la investigación documental, priorizando la información que tenga relación directa y las que no pero tengan razón de ella. Esta sistematización se realizó mediante un esquema de acopio de la información, partiendo de conocimiento anterior, generado por otros autores, sobre las características y propiedades del objeto de estudio y sus aspectos, para luego seleccionar aquellos pertinentes a la temática. Además, se elaboró un banco de imágenes e información, recopilado durante las diferentes visitas al área, destinado a respaldar la justificación de la propuesta.

#### 1.6.5 VERIFICACION

La verificación es el **proceso que revisa si los datos están cumpliendo con los requisitos y normas previstos**, después de obtener los resultados de la investigación de campo. Se debe hacer la comparación mediante un análisis profundo con los compendios de la investigación documental, para poder identificar elementos importantes que tienen relación directa con la gestión turística del municipio, Además de verificar la veracidad de la información obtenida. Se realizará mediante el método de análisis FODA.

#### 1.6.6 DEFINICION DE FACTORES Y ESTRATEGIAS

En esta etapa de definen los factores y estrategias para dar la solución a los problemas inherentes al riesgo turístico en Uyuni, se deben jerarquizar dichos problemas, para crear y proponer estrategias de solución. Este procedimiento se realizará mediante la matriz FODA, en la cual se establecerá un cruce de variables, interrelacionando los problemas más importantes.



### **1.6.7 PROCESO METODOLOGICO**

Para establecer las propuestas se realizó el diagnóstico del Área en estudio, tomando en cuenta los siguientes elementos que integran el universo de estudio:

#### **a) Fuentes primarias**

Entrevistas a autoridades y personas representantes de organizaciones que están en directa relación con la actividad turística, encuestas a personal de operadoras en Uyuni, encuestas a turistas que visitaron el circuito y observación directa. (VER ANEXO 1)

#### **b) Fuentes secundarias**

Oficina central SERNAP, oficina local de la REA en Uyuni, PDM Uyuni, trabajos relacionados al tema como proyectos de grado de la biblioteca especializada de la Carrera de Turismo de la UMSA y otras instituciones.

Posteriormente, se procedió al análisis de los problemas identificados mediante la técnica del FODA, este último, enfocado al análisis integral del riesgo turístico en Uyuni.



## 1.7 DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

La selección de la muestra es aleatoria simple

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{Z^2 * p * q + (N * e^2)}$$

Donde:

Z= Nivel de confiabilidad de 90% = 1.645

p= Probabilidad de éxito = 0.5

q= Probabilidad de fracaso = 0.5

N= Universo

e= Error = 10%

### 1.7.1 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE OPERADORAS REGISTRADAS EN UYUNI:

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5 * 54}{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5 + (54 * 0.01)}$$

$$n = \frac{2.706025 * 0.25 * 54}{2.706025 * 0.25 + (0.54)}$$

$$n = \frac{2.706025 * 13.5}{2.706025 * 0.25 + (0.54)}$$

$$n = \frac{36.5313375}{1.21650625}$$

$$n = 30,029716246833914745608581953442$$

**Discretizando 30**



**1.7.2 DETERMINACIÓN DE TURISTAS QUE INGRESARON A LA REA EL  
AÑO 2011:**

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5 * 68,941}{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5 + (68,941 * 0.01)}$$

$$n = \frac{2.706025 * 0.25 * 68,941}{2.706025 * 0.25 + (689.41)}$$

$$n = \frac{2.706025 * 17235.25}{2.706025 * 0.25 + (689.41)}$$

$$n = \frac{46639,01738125}{690,08650625}$$

$$n = 67,584305675952347314862454608386$$

**Discretizando**



## **1.8 MARCO CONCEPTUAL**

### **1.8.1 TURISMO**

#### **1.8.1.1 CONCEPTUALIZACIÓN Y DEFINICION DE TURISMO**

En 1991 la Organización Mundial del Turismo elabora una nueva definición sobre la palabra Turismo introduciendo todos los puntos positivos de definiciones anteriores, ésta fue adoptada oficialmente por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en 1993

“El turismo comprende conjuntamente el desplazamiento y as actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias, así como las relaciones que surgen en ellos; en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año y mínimo de 24 horas (pernoctando en el destino); principalmente con fines de ocio, por negocios y otros.”

#### **1.8.1.2 SISTEMA TURISTICO**

El sistema turístico es el conjunto de actividades que se relacionan entre sí y está conformado por<sup>17</sup>:

- Las instituciones públicas, privadas vinculadas al sector
- Las instituciones académicas
- Los prestadores de servicios turísticos
- Los turistas y excursionistas
- Los recursos turísticos
- La población residente o espacio geográfico

---

17 ARIAS Pérez, Dorys (2006). Teoría del turismo. Bolivia Pág 53



### **1.8.1.3 DEFINICION DE TURISTA**

Visitante que está al menos una noche en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

### **CLASIFICACIÓN DEL TURISMO**

La OMT distingue los siguientes tipos de turismo:

- **TURISMO INTERNO:** El de los residentes del país dado que viajan únicamente dentro de este país.
- **TURISMO RECEPTOR:** El de los no-residentes que viajen dentro de los países dados
- **TURISMO EMISOR:** El de los residentes del país dado que viajan a otro país.
- **TURISMO INTERIOR:** Que comprende el turismo interno y el turismo receptor.
- **TURISMO NACIONAL:** Comprende el turismo interno y el turismo emisor.
- **TURISMO INTERNACIONAL:** Que comprende el turismo receptor y el turismo emisor.

### **1.8.1.4 SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE ATRACTIVOS TURISTICOS**

La clasificación de los atractivos turísticos en un determinado destino se realiza mediante la un proceso sistemático denominado inventariación, categorización y catalogación de atractivos turísticos. Este proceso es la base fundamental para el desarrollo turístico de una región o destino, identificándose, no solo, los atractivos turísticos, también, los elementos circundantes que conforman la planta turística, y para objeto de este proyecto la ubicación de centros de salud cercanos a la ruta durante el tour. Para poder realizar este tipo de trabajo se sigue una metodología con base en el tipo atractivos que existen (VER ANEXO 2). Este tipo de clasificación de atractivos turísticos está según categoría, tipo y subtipo, especificando los elementos que se deben considerar en la descripción de los atractivos de acuerdo al subtipo al que pertenezca. Es



importante hacer notar que los tipos y subtipos de cada categoría pueden ser ampliados en función a los requerimientos del trabajo.<sup>18</sup>

#### **1.8.1.5 SERVICIOS TURISTICOS**

“Servicio prestado por las empresas, instituciones y organizaciones relacionadas con el turismo y los viajes a los clientes, consumidores o usuarios. Es una actividad del sector terciario de la economía. El turismo es considerado una industria de servicios”<sup>19</sup>

#### **1.8.1.6 SERVICIO DE HOSPEDAJE**

“Los servicios de hospedaje por su parte, hacen posible la permanencia del turista en el lugar del destino. A través del tiempo, los mismos se han adaptado a los requerimientos y a las posibilidades económicas de los distintos tipos de viajeros, de manera tal que en la actualidad, existe una gama muy amplia de tipos de alojamiento, así como de categorías dentro de cada uno de ellos”.<sup>20</sup>

#### **1.8.1.7 SERVICIO DE ALIMENTACION**

El servicio de alimentación es aquel que está dedicado a la prestación de alimentos y bebidas preparadas en el mismo local y algunas veces, este servicio puede brindar distintos tipos de gastronomía, regional, nacional o internacional, de acuerdo al gusto de los clientes; la calidad del servicio dependerá de la clasificación que tenga el mismo.

---

<sup>18</sup>GUTIERREZ ADAUTO, Jorge (2009).Guía Metodológica para el ordenamiento turístico del territorio (comunidad, Municipio, y Mancomunidad)

<sup>19</sup>MONTANER M. Jordy y Otros, Diccionario de Turismo, Sintesis, España 1998, Pág.326

<sup>20</sup>ACERENZA miguel Angel, Administración del turismo, México, 1999. Pág. 192



### **1.8.1.8 SERVICIO DE TRANSPORTE**

“La finalidad de los medios de transportación dentro del sistema turístico es la de permitir el desplazamiento del turista desde su lugar de origen hasta el destino, o los destinos que haya seleccionado para pasar sus vacaciones y el de su regreso al punto de partida. Los medios de transportación, por tanto, hacen posible el acceso al lugar en el cual se localizan los atractivos turísticos”<sup>21</sup>

### **1.8.1.9 PRODUCTO TURISTICO**

“Son aquellos recursos turísticos que cuentan con infraestructura, servicios, accesibilidad, imagen del destino y precio. El producto turístico debe contar con ciertas características que permitan satisfacer las necesidades de los turistas tanto en su trayecto como en su destino. Entre las cuales están aquellos que forman parte del sistema turístico.

“De acuerdo a la hermenéutica del sistema turístico internacional, el producto turístico es la suma de facilidades e intereses que se ofrece dentro de una estadía. Para una mejor explicación, se trata de las motivaciones, traslados, excursiones, hoteles, medios de transporte y todo lo que se debe movilizar en la operación turística para crear y asegurar el buen desarrollo de los programas que vendemos en el exterior”<sup>22</sup>

### **1.8.1.10 PLANTA TURISTICA**

Los servicios que se prestan a los turistas son producidos por un subsistema al que se denomina “Planta turística”, que está integrada por los siguientes elementos:

El equipamiento: Alojamiento, Alimentación, Esparcimiento y Otros servicios.

---

<sup>21</sup>ACERENZA miguel Ángel, Administración del turismo, México, 1999. Pág. 183

<sup>22</sup>MORGAN Darius, Turismo Siempre Bolivia, ed. EG Bolivia 1992. Pág. 18.



Las instalaciones: Instalaciones de agua.(Embarcaderos), Instalaciones de Montaña (Camping) y Generales (Otros).<sup>23</sup>

#### **1.8.1.11 INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA**

“Es la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas”<sup>24</sup>

#### **1.8.1.12 SUPER ESTRUCTURA TURISTICA**

“Comprende todos los organismos especializados tanto públicos como la actividad privada encargados de optimizar y modificar cuanto fuere necesario el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así, como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico”<sup>25</sup>

### **1.8.2 PLANIFICACION Y GESTION**

#### **1.8.2.1 CONCEPTO DE PLANIFICACION**

La planificación es un proceso lógico mediante el cual se analiza la realidad circundante estableciendo objetivos alcanzables para una toma de decisiones, la cual permite realizar acciones o estrategias futuras para un desarrollo adecuado. “La planificación es el resultado de un proceso lógico de pensamiento mediante el cual el ser humano analiza la realidad circundante y establece los medios que le permitan transformarla de acuerdo con sus intereses y aspiraciones; resulta así, que la forma adecuada de planificar consiste en analizar objetivamente una realidad y condicionar las acciones al problema”.<sup>26</sup>

23ARIAS, Doris, Teoría del turismo-Análisis comparativo, Bolivia 2006, Pág. 52.

24ARIAS, Doris, Teoría del turismo-Análisis comparativo, Bolivia 2006, Pág. 51.

25ARIAS, Doris, Teoría del turismo-Análisis comparativo, Bolivia 2006, Pág. 52.

26BOULLON Roberto, Planificación del Espacio Turístico, México, 1997, Pág...



### **1.8.2.2 PLANIFICACION TURISTICA**

“Conjunto de acciones dirigidas a encauzar o modificar el proceso de desarrollo de un país, región o localidad, hacia unos fines determinados en consideración con la política turística nacional o regional en armonía con los planes nacionales, regionales o locales de desarrollo económico y social”<sup>27</sup>

### **1.8.2.3 GESTION**

“Es la habilidad de conjugar criterios dispersos (misión, visión, actividades, etc.) que permiten lograr los resultados esperados. Dado que la administración es el conjunto de procesos que pueden hacer que un sistema complejo de personas y tecnologías funcione adecuadamente sin problemas, se puede entender a la gestión como “la acción y el efecto de administrar o como la acción principal de la administración, es decir gestión y administración son términos complementarios y deben ser entendidos como proceso integral”<sup>28</sup>

### **1.8.2.4 GESTION TURISTICA**

La gestión turística lleva a la práctica la aplicación y seguimiento de actuaciones propuestas que se obtuvo después de elaborar el plan. Última etapa del proceso de planificación la que lleva lo teórico a lo real para que el resultado sea el reflejo exacto de los objetivos planteados para desarrolla el turismo en un Municipio.

---

<sup>27</sup>VALENCIA, Caro Jorge, [www.boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?Idtermino=842](http://www.boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?Idtermino=842)

<sup>28</sup>CONCHA, Machaca Mario (2011). Gestión de monitoreo en la ejecución de proyectos agropecuarios. Consultado 15 de enero de 2013. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos89/gestion-monitoreo-ejecucion-proyectos-agropecuarios/gestion-monitoreo-ejecucion-proyectos-agropecuarios.shtml>



### **1.8.2.5 MUNICIPIO TURISTICO**

Es la unidad territorial que integra las condiciones suficientes necesarias para desarrollar la actividad turística, siendo como parte fundamental el proceso de planificación turística que evitará los posibles efectos negativos del turismo.

### **1.8.2.6 DESARROLLO SOSTENIBLE**

La *Unión Mundial para la naturaleza, UICN* (OMT, 1993) da el siguiente concepto de desarrollo sostenible. “El desarrollo sostenible es un proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar y agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se pueden ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando de un recurso que se regenera lentamente a otro que tenga un ritmo más rápido de regeneración. De esta forma, los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras”

### **1.8.2.7 EDUCACION TURISTICA**

“La educación turística apunta a producir cambios en las actitudes y conductas de mediano y largo plazo sobre los públicos objetivos. La educación turística como todo el proceso educativo opera gradualmente, introduce conocimientos que se irán destacando con el tiempo y que van a producir modificaciones imperceptibles en el presente y que solo se irán manifestando en el tiempo futuro”<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Conciencia turística – la importancia de la conciencia turística en el desarrollo del turismo como industria.



### **1.8.3 EDUCACION EN GESTION DE RIESGOS**

#### **1.8.3.1 CONCIENTIZACION**

“Concientización e influencia sobre una persona o grupo para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo”<sup>30</sup>

#### **1.8.3.2 SENSIBILIZACION TURISTICA**

“Conjunto de acciones y actividades que a través del Estado o del sector productivo, buscan que la comunidad receptora reconozca, valore y propenda al desarrollo de la actividad turística, en condiciones de las sostenibilidad del recurso, así como a la promoción de sus valores autóctonos”<sup>31</sup>

#### **1.8.3.3 CONCIENTIZACION TURISTICA**

Conciencia turística, es la actitud mental que deben normar nuestros actos en cuanto al cuidado del Medio Ambiente, siempre tratando de ayudar.

“Conjunto de actitudes y comportamiento de los habitantes de un lugar, tanto frente a sus atractivos t recursos, como con los viajeros o turistas que los visitan”<sup>32</sup>

#### **1.8.3.4 CAPACITACION**

“La capacitación es un proceso educacional por medio del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y aptitudes para el desempeño de sus cargos. Es un proceso educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas”<sup>33</sup>

---

30GIEMIC (2006). Grupo interdisciplinar de Estudios sobre migraciones, interculturalidad y ciudadanía Consultado 25 de febrero de 2013. Disponible en [www.giemic.ucim.es/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_viw&gid=1008&Itemid=60](http://www.giemic.ucim.es/index.php?option=com_docman&task=doc_viw&gid=1008&Itemid=60)

31GOMEZ J, 2004, [boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?IdTermino=1030](http://boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?IdTermino=1030)

32[www.boletin-turismo.com/diccioneario/defaylt.asp](http://www.boletin-turismo.com/diccioneario/defaylt.asp)

33CHIAVENNATO, Adalberto, 1998 Iniciación a la administración del personal, Pág. 48.



### **1.8.3.5 CAPACITACION TURISTICA**

“Actividad que tiene por objeto la formación profesional a distintos niveles de recurso humano que atenderá, tanto a los visitantes, como a los residentes que utilizan los servicios turísticos”.<sup>34</sup>

### **1.8.3.6 SEGURIDAD**

“Conjuntos de leyes y organismos que tienen por objetos proteger a los individuos y a las familias contra ciertos riesgos sociales”<sup>35</sup>

### **1.8.3.7 CONCEPTO DE SEGURIDAD TURISTICA**

“Seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, de los prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”<sup>36</sup>

## **1.9 GESTION DE RIESGO TURISTICO**

### **1.9.1 GESTION DE RIESGO**

La gestión de riesgo es un modelo de desarrollo y transformación de la sociedad, que parte del análisis de las experiencias ya sufridas en múltiples sitios con el solo impacto de un fenómeno físico, debe plantearse como directriz global de la gestión de las diferentes formas de riesgo que asumirían las localidades de forma específica, y la sociedad como un todo. Ello no significa simplemente reducir la vulnerabilidad o mitigar las amenazas, sino también plantearse y tomar decisiones colectivas sobre los niveles y formas de riesgo que se pueden asumir como aceptables en un periodo

---

<sup>34</sup>VALENCIA, Jorge, GOMEZ, 2000, [boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?id=161](http://boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?id=161).

<sup>35</sup>Larousse Diccionario Enciclopédico. EDIT. Agrupación Editorial S.A. Colombia 1999. Pág. 910

<sup>36</sup>MORALES, Silva. Psicología del Turismo. Edit.. se. Bs. As Argentina, 2002. Pág. 7



determinado y los cambios que deben impulsarse para evitar las consecuencias que podría tener la ocurrencia efectiva del daño al que se ha estado arriesgando tal sociedad, localidad o comunidad.<sup>37</sup>

### **1.9.2 RIESGO**

“Probabilidad de exceder un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos, en un lugar específico y durante un tiempo dado”<sup>38</sup>

El riesgo está dado por la interacción de las amenazas y las vulnerabilidades existentes en una persona, sistema o comunidad, también, se entiende el Riesgo está en función de la Amenaza y de la Vulnerabilidad y que es directamente proporcional a ambas, de aquí la necesidad de tener un adecuado entendimiento de este concepto.

### **1.9.3 AMENAZA**

Se puede definir la amenaza como la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente desastroso, asociado a un evento físico de origen natural, socio-natural o provocado por los seres humanos (antrópica), durante cierto periodo de tiempo en un sitio dado.

Existen diferentes tipos de amenazas que se pueden clasificar en:

- Amenazas Naturales: Tiene su origen en la dinámica propia de la tierra, planeta dinámico y en permanente transformación
- Socio –naturales: Se expresan a través de fenómenos de la naturaleza, pero en su ocurrencia o intensidad interviene la acción humana

---

<sup>37</sup>OXFAM (2002). FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA GESTION DE RIESGOS: el ABC de la gestión de riesgos, Nicaragua: centro Humbolt Pág. 11

<sup>38</sup>OFDA USAID Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades (EDAN), manual del participante . s.l. s.e.



- Antrópicas: Atribuibles a la acción humana sobre los elementos de la naturaleza (aire, agua, tierra) o población, Ponen en grave peligro la integridad física o la calidad de vida de las localidades.

#### **1.9.4 VULNERABILIDAD**

Se puede definir la vulnerabilidad como “...la condición en virtud de la cual un sujeto, sistema o población está o queda expuesta o en peligro de resultar afectada por un fenómeno, de origen natural, socio – natural o humano, llamado amenaza. También hace referencia a la capacidad de una comunidad para recuperarse de los efectos de un desastre.”<sup>39</sup>

Existen diferentes tipos de vulnerabilidades que se pueden clasificar en:

- Ambiental: Son aquellas que se relacionan con la manera cómo una comunidad determinada “explota” los elementos de su entorno, debilitándose a sí misma y debilitando a los ecosistemas en su capacidad de absorber sin traumatismo los fenómenos de la naturaleza.
- Física: Tiene que ver, entre otros aspectos, con la ubicación física de los asentamientos o con la capacidad técnica – materiales de ocupación o aprovechamiento del ambiente y sus recursos.
- Económica: Se refiere tanto a la ausencia de recursos económicos de los miembros de una comunidad, como a la mala utilización o de los recursos disponibles para una correcta “Gestión de Riesgos”
- Social: Se refiere a un conjunto de relaciones, comportamientos, creencias, formas de organización (institucional y comunitaria) y manera de actuar de las personas y las comunidades que las coloca en condiciones de mayor o menor exposición.

---

39OXFAM (2002). FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA GESTION DE RIESGOS: el ABC de la gestión de riesgos, Nicaragua: centro Humbolt Pág. 14



- Educativa: Se relaciona con la mayor o menor correspondencia existente entre los contenidos y métodos de la educación que recibe los miembros de una comunidad, y las herramientas conceptuales y prácticas que requieren para participar activamente en la vida de esa comunidad y para contribuir a una relación armónica entre la población y su entorno natural.
- Política: Se refiere a los niveles de autonomía y/o capacidad que posee una comunidad para tomar o influir sobre las decisiones que la afectan, y a su capacidad de gestión y de negociación ante los “agentes externos” (gobiernos regionales, municipales y nacionales, empresas multinacionales, cooperación internacional, etc.)
- Institucional: Se refiere a los obstáculos formales que impiden una adecuada adaptación de la comunidad a la realidad cambiante del ambiente, y una rápida respuesta de las instituciones en caso de desastres.
- Social relativa a la organización: Se refiere a la capacidad de la comunidad para organizarse y para establecer en su interior lazos de solidaridad, de cooperación mutua, y a la representatividad o legitimidad de sus organizaciones y líderes.

### 1.9.5 CARACTERIZACION DEL RIESGO

$$R = f(A * V)^{40}$$

RIESGO

**Amenazas**

Natural

Socio Natural

Antrópico

**Vulnerabilidad**

Socioeconómico

Físico

Capacidad Institucional

40OXFAM (2002). Fundamentos conceptuales para la gestión de riesgos: El ABC de la gestión de riesgos. Nacaragua: Centro Humbolt. Pg.17



### 1.9.6 GESTION DE RIESGO TURISTICO

Para poder entender bien el concepto de gestión de riesgos turísticos necesitamos tomar en cuenta una parte fundamental para completar este concepto, está definida como turismo seguro, definición que fue adoptada por diferentes países en los cuales la actividad turística es un actor importante dentro de su economía.<sup>41</sup> El ofrecer un **“turismo seguro”** implica el generar la calidad de un servicio ofrecido, en el caso de la actividad turística el ofrecer la seguridad necesaria para poder acceder a un determinado destino, que determina la calidad del mismo.

El Cardenal Ángel Sodano durante las jornadas mundiales del turismo en el Vaticano decía “...los que trabajan en el sector turístico están llamados a realizar estructuras que lo hagan sano, popular y económicamente sostenible, teniendo siempre bien claro que en toda actividad, y por tanto también en el turismo, el fin primario debe ser siempre el respeto de la persona humana, en el contexto de la búsqueda del Bien Común.”<sup>42</sup>

Si bien el turismo fue cambiando de tendencia durante los años de acuerdo al crecimiento propio del mismo hombre, mantuvo una característica que a pesar del cambio de actividades y regiones a visitar, el instinto de conservación de la integridad del ser humano tanto física, como psicológica, para tener una experiencia que perdure en el tiempo es la característica fundamental, desde el momento en el que se decide visitar un determinado lugar, nuestro instinto de conservación evita visitar lugares si no se tiene la seguridad de poder volver. Estas son las leyes del mercado, siempre determinadas, por otras legalidades: las del sujeto. Un sujeto que ve amenazada su integridad, no solo fuera de las fronteras de su propio país, sino a menudo, dentro de ellas.

---

41El "Plan Turismo Seguro" tiene como principal objetivo incrementar de forma permanente la seguridad ciudadana en las zonas turísticas y proporcionar un entorno más seguro al turista durante su estancia en el destino. Igualmente, pretende apoyar y contribuir activamente a las actuaciones en el sector por el Gobierno de España y por las Administraciones Autonómica y Local; además, pretende favorecer al sector turístico español y cooperar en el logro de un mayor grado de competitividad, así como cooperar entre todas las instituciones públicas y privadas que intervienen en el sector turístico.

42Cardenal Ángel Sodano con motivo de las Jornadas Mundiales de Turismo, Vaticano 25 de Septiembre de 2005



Por lo tanto, el crear un sistema de gestión de riesgos turísticos implicaría valorizar nuestros destinos con un “plus” llamado seguridad, esto es adaptarse a la necesidad implícita del ser humano de auto- conservación como persona, y la necesidad de viajar y conocer nuevos lugares, tomando en cuenta la nueva tendencia del turismo que es la convivencia directa con la naturaleza, alejados de la ciudad y la tecnología, tomando en cuenta la seguridad y previniendo posibles emergencias que se pudieran dar durante el tour y pudieran influir en la integridad del turista.



## **1.10 MARCO INSTITUCIONAL**

### **1.10.1 CONSIDERACIONES GENERALES**

En Julio del 2005 se desarrolló la IV Reunión de Coordinación Interinstitucional de Apoyo al Desarrollo Sostenible del Suroeste de Potosí (CIADSOP), en la ciudad de Potosí participando con 14 instituciones del sector público entre los cuales estuvieron la Unidad de Turismo de la Prefectura, la Consultora PSID responsable del plan departamental de turismo, proyecto red Tayka, la asociación TROPICO, la unidad de productividad y competitividad, el ministerio de defensa, la mancomunidad de Colcha K y CICDA VSF.<sup>43</sup>

De acuerdo al plan de desarrollo integral del sudeste de Potosí y con apoyo de la ley 2704 del 21 de mayo de 2004 declara como prioridad nacional el desarrollo integral del sudoeste de potosí, región que comprende las provincias Sud Lipez, NorLipez, Enrique Baldiviezo, Antonio Quijarro y Daniel Campos, y los municipios: Uyuni, Tomave, Porco, Colcha K, San Pedro de Quemes, San Pablo de Lipez, Mojinete, San Antonio de Esmoruco, Llica, Tahua y San Agustín.

A continuación se tiene una parte del documento creado para la creación de los Acuerdos Bolivianos de Competitividad (ABC), que demuestra la intención de crear planes de desarrollo turístico en el suroeste potosino, conformado por instituciones gubernamentales e instituciones privadas.

Con la creación del Sistema Boliviano de Productividad y Competitividad (SBPC) mediante D.S.26391 de fecha 8 de noviembre de 2001, y su respectivo fortalecimiento mediante D.S. 27567 de fecha 11 de Junio de 2004 y D.S. 27635 de fecha 19 de julio de 2004, el Gobierno de Bolivia tiene como objetivo establecer una alianza estratégica entre el sector público, privado y académico, que implemente líneas prioritarias de

---

43 TROPICO-Asociación Boliviana para la conservación (2006) Conservación y desarrollo sostenible en el suroeste de Potosí, Bolivia, Prefectura del departamento de Potosí, , 2006, Pág. 301



políticas públicas para el desarrollo de la productividad y competitividad a nivel nacional y que permitan una mejor gestión y orientación de los recursos hacia la eliminación de los factores estructurales que limitan la competitividad.

En ese marco, para ganar la lucha contra la pobreza y generar el crecimiento económico con inclusión que permita mejorar la vida de los Bolivianos, a través del SBPC, se considera que es imprescindible adoptar un enfoque sistémico sobre la competitividad del país, a fin de orientar y priorizar políticas, programas y acciones que fortalezcan el sector público es importante destacar que los Acuerdos Bolivianos de Competitividad (ABC's) se encuentran instituidos bajo normativa pública, a través de los Decretos Supremos N° 26743 del 04/08/02 y 27990 del 28/01/05, y se constituyen en los instrumentos de ordenamiento de inversiones públicas y privadas de carácter sectorial, en torno a las siguientes variables: Infraestructura y logística, calidad y desarrollo humano, normativa y simplificación de trámites, comercio exterior, tecnología e innovación y financiamiento y acceso al crédito.

La cadena productiva de Turismo Sucre-Potosí-Uyuni, representa a uno de los 19 sectores priorizados por el SBPC, como una actividad alternativa para el desarrollo y por su contribución al desarrollo socioeconómico de la región.

En este contexto, dentro del proceso de desarrollo de cadenas productivas, impulsado a través del SBPC, se pretende aunar esfuerzos con aquellas entidades públicas, privadas y del sector académico para elaborar una agenda de responsabilidad compartida en la perspectiva de la firma de un acuerdo Boliviano de competitividad para la mencionada cadena.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Documento extractado del documento de trabajo para la firma del ABC en Uyuni, facilitado por la Unidad Nacional de Productividad y Competitividad



La Ley 2028 de Municipalidades, establece la posibilidad de que los Gobiernos Municipales puedan celebrar convenios de Mancomunidad a fin de encarar de manera conjunta acciones para el desarrollo.

Como resultado de la aplicación de la Ley, se fueron conformando paulatinamente mancomunidades que persiguen múltiples fines.

El Decreto Supremo N° 26142, reglamenta la constitución legal, desarrollo y disolución de las Mancomunidades de Municipios. En este sentido en el departamento de Potosí hay diversas instituciones públicas, privadas, organizaciones sociales, organizaciones de productores, organizaciones no gubernamentales y cooperaciones, que desarrollan múltiples actividades en determinados espacios de turismo del territorio Potosino.

### **1.10.2 POLÍTICAS**

El Gobierno Autónomo departamental de Potosí, mediante la secretaria de turismo y cultura es el ente encargado de la actividad turística a nivel departamental y tiene como políticas principales:

- Gestionar el desarrollo turístico sostenible del Departamento de Potosí en sus 4 regiones, para la generación de mayores y mejores empleos con el mejoramiento de la calidad de vida.
- Preservar, proteger, promocionar, valorizar el Patrimonio Cultural tangible e intangible en coordinación con los Municipios, aprovechando el potencial patrimonial con el que cuenta el Departamento.
- Ejecutar y administrar políticas, planes, programas, proyectos de promoción y desarrollo turístico y cultural emanados del ente rector en estrecha coordinación con los Gobiernos Municipales



### **1.10.3 CAPACIDAD ORGANIZATIVA E INSTITUCIONAL**

De acuerdo al PDM Uyuni la capacidad organizativa e institucional del sector se basa en:<sup>45</sup>

- Legitimidad de la institucionalidad municipal de Uyuni de la provincia Antonio Quijarro del departamento de Potosí como líder del desarrollo local.
- Apertura del Gobierno Municipal a la planificación participativa: proceso dinámico que efectiviza la participación social, busca el consenso entre diversos actores institucionales y sociales, con el objeto de impulsar políticas y planes para el desarrollo municipal integral.
- Capacidad organizativa y propositiva de los distritos municipales de Coroma, Pulacayo, Cerdas, Chacala y juntas vecinales de Uyuni.
- Proceso de desconcentración administrativa del Distrito Indígena de Coroma debido a que una de las más grandes cuestiones para enfrentar adecuadamente el desarrollo es que el municipio ha sido tradicionalmente centralista y su institucionalidad se ha desarrollado en algunos núcleos poblacionales.

### **1.10.4 EXISTENCIA DE PLANES SECTORIALES**

- Plan de Desarrollo del Distrito Indígena de Coroma, normas y reglamentos.
- Presencia de organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y asociaciones productivas (OECAS).
- Capacidad organizativa de la sociedad civil con experiencia, disposición al cambio y movilización.

---

<sup>45</sup>PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE UYUNI 2008-2012, Pág 104



### **1.10.5 PROGRAMAS Y PROYECTOS**

Dentro los proyectos ejecutados la secretaria departamental de turismo y cultura en sus cuatro regiones logran iniciar seis proyectos de pre inversión, los cuales en la gestión 2011 fueron ejecutados en un 100%, uno de los cuales fue ejecutado en el destino Desarrollo Complejo Productivo Turismo Comunitario Uyuni-Pulacayo Huanchaca, y en Mayo de 2012 se llevó a cabo el evento denominado “Evaluación y entrega de proyectos turísticos comunitarios”



## 1.11 MARCO LEGAL

De acuerdo a la constitución política del Estado Plurinacional de Bolivia, en su artículo 9 se establece el garantizar el bienestar, el desarrollo, **la seguridad y la protección** e igual dignidad de las personas, siendo este elemento la principal base para el fundamento específico del presente proyecto. A su vez, complementando este artículo se encuentran los artículos 35 y 38 que refieren una de las obligaciones del estado, promoviendo políticas de bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud en pro de la protección de al derecho a la salud, además de tener los servicios de salud de forma ininterrumpida.

El enfoque de la atención primaria en salud es un derecho común de todo ser humano que además de ser respaldado por la constitución de nuestro país, es un elemento fundamental para el visitante extranjero, que por diferentes motivos puede sufrir algún problema de salud en diferente grado de magnitud, afectando su integridad como persona tanto física como mental.

De acuerdo al artículo 75 y 76 del C.P.E. que refiere al derecho de usuarias y usuarios y de consumidoras y consumidores hablan sobre la información sobre las características de los productos ofertados además que el estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. Es decir, que las operadoras del sistema turístico deberían informar las características intrínsecas del tour, además, que La ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.

De acuerdo al artículo 108 de la C.P.E. se establece socorrer con todo el apoyo necesario en caso de desastres naturales y otras contingencias, es decir, que toda persona Boliviana tiene la obligación de ayudar a su semejante en caso de emergencias, teniendo en cuenta el tipo de terreno por el cual se circula para realizar el tour, no solamente es necesario



tener los conocimientos necesarios para poder socorrer al turista o turistas afectados, sino, socorrer a las personas de las poblaciones por las que se pasa a lo largo del tour.

En relación a la ley general de turismo “**Bolivia te Espera**”, la seguridad turística está en íntima relación con la regulación de la actividad turística en pro de mejorar la calidad de la misma. De acuerdo al artículo 4 que habla sobre la importancia y posicionamiento estratégico del turismo mediante el establecimiento de relaciones de carácter social, cultural y económico entre los visitantes y las poblaciones receptoras<sup>46</sup>. Es de esta manera que la interacción entre las poblaciones visitadas o cercanas según sea el caso durante una emergencia, es el grupo de primera respuesta, además del conductor o guía, que son el personal que en condiciones ideales deberían tener las capacidades necesarias para actuar frente a una contingencia.

De acuerdo al artículo 5 de la ley general de turismo, la actividad turística tiene que realizarse de manera responsable para minimizar y mitigar los impactos negativos de la misma. Los riesgos tomados por los turistas al optar por un determinado paquete turístico es inherente al riesgo de la ruta a recorrer, independientemente de las características del medio ambiente el que se realiza la actividad, la seguridad brindada por la operadora es la base fundamental no solo para salvaguardar la integridad física y psicológica del pasajero, a su vez, evitar el daño que se pueda producir al atractivo.

El artículo que refiere a las definiciones, específicamente a los incisos k y l establece, que se tiene que proponer e implementar políticas específicas a la actividad turística en temas de seguridad turística en coordinación con las entidades competentes, además del evitar situaciones que afecten negativamente a la experiencia turística, generando un sitio que brinde las condiciones necesarias para la o el turista se desplace en un espacio turístico seguro, intentando limitar las vulnerabilidades del sistema turístico en el circuito **Desiertos blancos, lagunas de colores**, siendo que este nuevo nivel de

---

46ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA 2012. Ley General de Turismo “Bolivia te Espera” La Paz art4



seguridad creara un impacto positivo en la imagen del destino además de la imagen del país.

En relación a los artículos 7 y 8 que se refieren a los derechos y obligaciones de las y los turistas, el turista tiene el derecho de denunciar a las autoridades competentes cualquier atropello contra su persona, siendo una de las causas de accidentes en esta ruta, es el consumo de bebidas alcohólicas por parte del conductor, es de esta forma que otro derecho del turista es la seguridad en el transito durante el territorio nacional. A su vez dentro las obligaciones del turista están el no cometer actos ilícitos que pueda dañar y/o destruir el entorno del lugar, y **de acuerdo al reglamento de áreas protegidas, específicamente al reglamento de la REA está prohibida la venta de bebidas alcohólicas además de su consumo.** Es en este sentido que la generación de incidentes durante el tour no solamente son por la culpa del conductor, o de las características del terreno, son el comportamiento del turista, que por falta de una política de difusión de estas normas, el incumplimiento de ambas partes generan un alto nivel de vulnerabilidad.

Otro de los elementos importantes que señala el artículo 8 en el inciso g y h, es obligación del turista que visita territorio nacional contar con un seguro personal o transitorio cuando el turista realice una actividad de riesgo, además de contratar el servicio de emprendimientos turísticos especializados cuando el tour involucre actividades de riesgo. El tipo de tour realizado en el circuito desiertos blancos lagunas de colores, es de tipo “**off road**”, que al no contar con una carretera o ruta específica para el desarrollo del mismo, además, por las condiciones propias del terreno en conjunto a las condiciones climáticas este tour se contiene un nivel de riesgo.

En contra parte, el artículo 9 y 10 que hace referencia a los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, tienen el derecho a capacitarse en temas en relación al turismo, que en concordancia este proyecto se basa en este artículo para



generación un programa de capacitación en gestión de riesgo turístico mediante la sensibilización y capacitación en primeros auxilios mediante una organización avalada legalmente a nivel nacional e internacional como es la Cruz Roja.

En caso alguna emergencia durante el tour la operadora tiene la obligación de responder frente a este problema, y específicamente a este proyecto, para poder actuar en caso de emergencia es necesario tener los conocimientos necesarios para poder actuar frente a la emergencia, puesto que sin conocimiento y desarrollo de habilidades, el actuar puede ser contraproducente y en desmedro no solo del usuario, si no del personal de la operadora.

Es en este sentido, de acuerdo a los artículos 9 y 10 de la ley de turismo sobre los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios turísticos tienen el derecho a recibir la capacitación necesaria en materia turística además de contar con la seguridad necesaria en el territorio nacional, y lugar en el que se realice la actividad, a su vez los prestadores tienen la obligación de asumir la responsabilidad por los incumplimientos injustificados en la prestación de servicios turísticos, es decir, si ocurre algún accidente y es necesario el uso del material del botiquín o algún otro elemento para minimizar los daños en la situación de emergencia la operadora tiene la obligación de tener los mismos en condiciones adecuadas para su uso, que de acuerdo al manifiesto ambiental presentado al SERNAP para obtener la autorización para el tránsito por la REA se especifica la obligación de tener botiquín, además de contar con un plan de contingencias, que en concordancia con el artículo 17 de la ley de turismo es un elemento necesario para la operación del servicio turístico.

Los gobiernos autónomos departamentales, tienen las siguientes responsabilidades en el marco del sistema de registro, categorización y certificación para autorizar a los diferentes prestadores de servicios turísticos que lleven a cabo en el departamento, que en relación con el artículo 298, párrafo II, numeral 7 de la constitución política del estado, que las entidades territoriales autónomas en el ejercicio de sus competencias se



tienen que aplicar las disposiciones regulatorias descritas en el artículo 24 de la ley de turismo, que dice que el ministerio de culturas , a través del vice ministerio de Turismo, ejerce las funciones de autoridad competente en Turismo.

De acuerdo a la ley “Control y supervisión ley N° 031 marco de autonomías y descentralización “Andrés Ibáñez”, en su artículo 95, Parágrafo I, Numerales 3 y 4 está el establecer y desarrollar un sistema de categorización, registro y certificación de prestadores de servicios turísticos, definiendo mediante reglamentación expresa las responsabilidades de las entidades territoriales autónomas en la administración de dichos registros y la correspondiente certificación además de velar por la defensa de los derechos de los usuarios de servicios turísticos y de los prestadores de servicios legalmente establecidos.

Además en el parágrafo IV numeral 4, se establece el supervisar y fiscalizar la operación de medios de transporte turístico.

De acuerdo al artículo 25° (responsabilidad de los operadores y prestadores de servicios)<sup>47</sup>del reglamento general de operación turística en áreas protegidas, es responsabilidad de las empresas operadoras y quienes presten servicios turísticos brindar servicios eficientes y de calidad, precautelando la **seguridad** correspondiente a los turistas con los que operen en las AP’s, para lo cual deberán contar con los necesarios recursos técnicos, humanos, materiales, equipos y suministros adecuados. Es así que existe un reglamento adecuado al tema de riesgo en áreas protegidas, pero aun existiendo el reglamento no se cumplen estos elementos generándose accidentes en el circuito.

También se establece con carácter obligatorio que los operadores y prestadores de servicios turísticos deben contratar seguros contra accidentes, de acuerdo a la actividad y

---

<sup>47</sup>Reglamento General de Operación Turística en Áreas Protegidas



riesgo de la misma, aspecto que se determinará en el Reglamento Operación Turística Especifico de cada AP. Este es otro elemento que no se cumple además de la falta de información sobre el circuito y los riesgos que este incluye.

Los operadores turísticos tienen el deber de reportar a la autoridad del AP cualquier accidente o incidente de manera inmediata, pero lastimosamente no existe la comunicación precisa ni un registro de accidentes en el circuito siendo que estos son atendidos por los mismos conductores en el lugar del hecho, siempre y cuando la lesión sea menor o relativamente leve o incluso en algunos accidentes grandes, en el entendido más que por el por el temor a alguna sanción por parte de las autoridades legalmente establecidas o la gerencia de la agencia.

De acuerdo al Plan de turismo de la Reserva Nacional de Fauna Andina Eduardo Avaroa<sup>48</sup>, establece la REA y el Salar de Uyuni como un destino turístico en el que los recursos naturales de ambos se complementan y en pocas ocasiones son visitados de forma separada por los turistas que llegan a la región.

En conjunto tienen una imagen de **destino de aventura**, por la intensidad del viaje, las condiciones de los caminos, la inseguridad de la operación y la precariedad del equipamiento turístico. Estos elementos muestran las características del destino de acuerdo a la visión del SERNAP, siendo este el ente el regulador de las áreas protegidas.

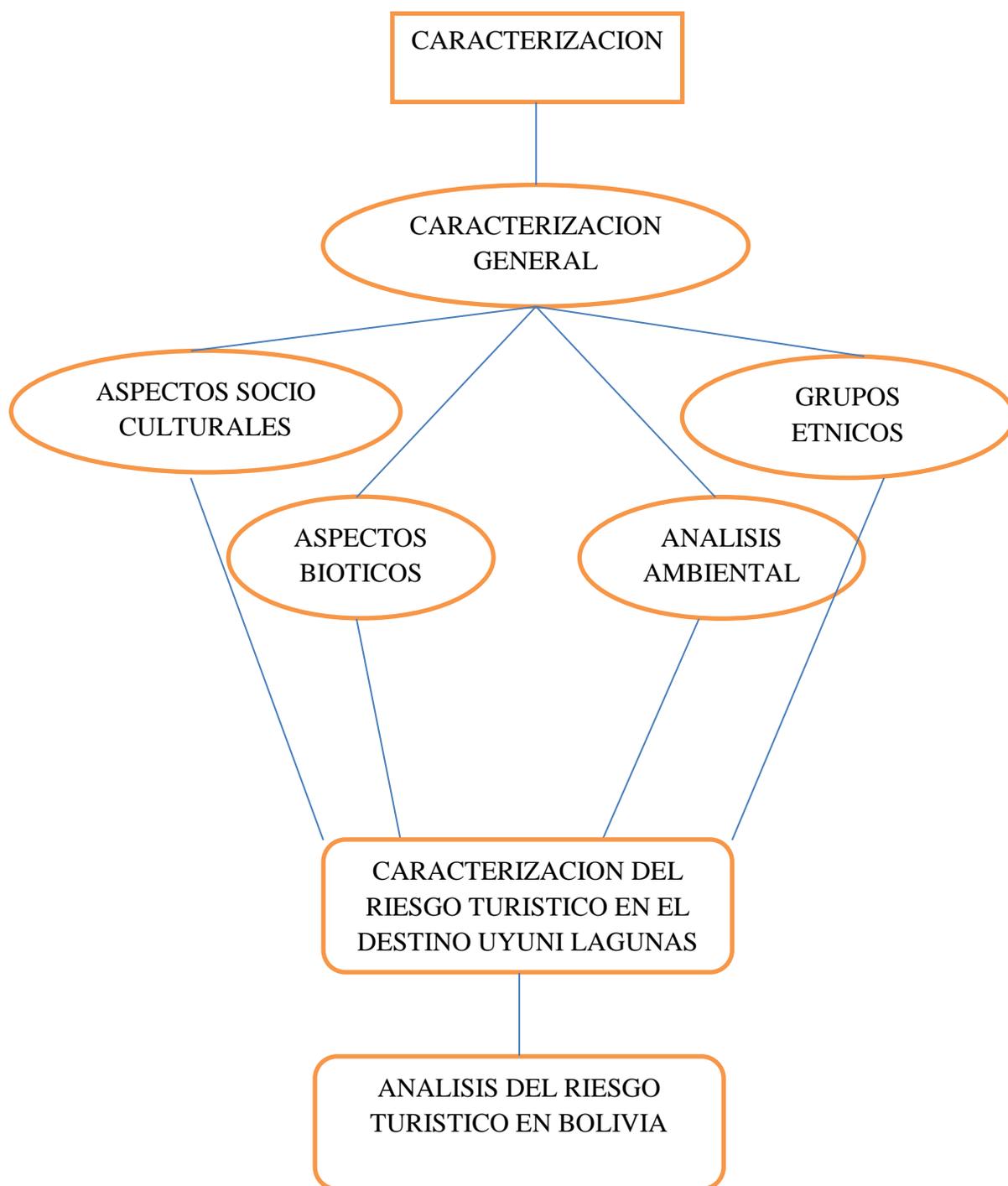
---

<sup>48</sup>SERNAP Plan de turismo de la Reserva Nacional de Fauna Andina Eduardo Avaroa, Pg44,



## CAPITULO II

### ESQUEMA DE LA CARACTERIZACION





## 2 CARACTERIZACIÓN GENERAL

### 2.1 ÁREA GEOGRAFICA DE INTERVENCION – LOCALIZACION

#### 2.1.1 ASPECTOS FISICO GEOGRAFICOS

a) **Clima:** El sudoeste Potosino se caracteriza por presentar condiciones de clima adversos, siendo el clima árido el principal en la región abarcando la parte del sudsudoeste y oeste cubriendo un 55% de la extensión del departamento. Esta zona es la que recibe menor precipitación en todo el territorio boliviano, llegando alrededor de 50 mm en el extremo sur.

El periodo lluvioso ocurre entre diciembre y febrero, y el seco de abril a octubre, siendo noviembre y marzo los meses de transición.

b) **Temperatura:** La zona se caracteriza por presentar condiciones de climas extremos con temperaturas bajo cero, abajo se caracteriza en una tabla las temperaturas en Uyuni.

*Cuadro 2 Temperaturas en Uyuni*

TEMPERATURA (°c)	LAGUNA COLORADA	UYUNI	COLCHA “K”
Media	8,9	9,2	8,3
Máxima Media	10,7	11,6	18
Mínima Media	-8,9	-5,1	-4
Máxima Absoluta	17,4	21,6	20,9
Mínima Absoluta	-17	-10,1	-8

**Fuente:** SENAMHI, 2005 DEPARTAMENTO DE POTOSI

c) **Vientos:** En el área la frecuencia y velocidad de los vientos constituyen un factor importante a considerar ya que los mismos son intensos que provienen es Este a Oeste



durante la mayor parte del año; en algunos casos se llegó a estimar en ventarrones de hasta 100 Km/h.

**d) Ubicación:** El municipio de Uyuni se encuentra en la primera sección municipal de la provincia Antonio Quijarro del departamento de Potosí, geográficamente se encuentra ubicado entre los meridianos 66 ° 15´ a 67 ° 15´ de Longitud Oeste y 19 ° 20´ a 21 ° 00´ de Latitud Sud.

La capital ciudad de Uyuni, se encuentra entre los meridianos 66 ° 52´ de Longitud Oeste y 20 ° 18´ de Latitud Sud, por otro lado la REA está situada al extremo sur oeste de Bolivia en del Departamento de Potosí de la provincia de Sud Lipes, municipio de la primera sección San Pablo de Lipez en la jurisdicción de los cantones de Quetena Grande y Quetena Chico a una altura promedio de 4.000 m.s.n.m.

Cubre una superficie de 714.745 Has. 66° 57 - 67° 58 de longitud Oeste 22° 00` - 22° 56` Gran parte de los límites coinciden con las repúblicas de Chile y Argentina entre el sur oeste y el sur este y por el norte con la región alto andina.<sup>49</sup>

### 2.1.2 ALTITUDES<sup>50</sup>

De acuerdo con las hojas cartográficas del Instituto Geográfico Militar IGM escala 250.000, se ha determinado cuatro unidades altitudinales:

**UNIDAD “A”**, situada a los 5.000 msnm o más comprende los picos y filos de las altas montañas de la serranía, en la mencionada unidad están emplazadas las comunidades de Keluyo Alto Alianza.

<sup>49</sup> Plan general de protección de la reserva nacional de fauna andina Eduardo Avaroa *ministerio de medio ambiente y agua servicio nacional de áreas protegidas reserva nacional de fauna andina Eduardo Avaroa, SERNAP*

<sup>50</sup> PDM Uyuni Pág. 18



**UNIDAD “B”**, situada entre 4.500 a 5.000 msnm, comprende las laderas altas del sistema orográfico y se encuentran las comunidades de Molle Pata y parte de Keluyo Alto Alianza.

**UNIDAD “C”**, situada entre 4.000 a 4.500 msnm comprende las colinas y las estribaciones bajas en dicha unidad se hallan las comunidades de Cala Cala, Anarauyo, Huancarani “B”, Vita Casi, Kulla, Chacala, Huanchaca, Pulacayo, Vila Willque y Cerdas.

**UNIDAD “D”**, situada entre 3.600 a 4.000 msnm comprende todas las planicies aluviales, en ella se encuentran las comunidades de Río Maycoma, Santiago de Larco, Para Para, Río Ingenio, Alpacani, Ichurata, Machacuyo, Quehua, Mollepata, Carguaycollo, Huarimarca, Pacollani, Coroma, Villa Esperanza, Huatacalla, Challacota, Río Mulatos, Playa Verde, Río Sencoma, Candelaria de Viluyo, Agua Dulce, Villa Pucarani, Bella Vista, Potoco, Tusqui, Calaventana, Huancarani “A”, SauSau, Nueva Esperanza, Vinto, Jaruma, Chita, Chacala, Colchani, Kulla, Lequepata, Escara, Cerdas, Noel Mariaca, Vila Willque y Sullchi.

### **2.1.3 USO Y OCUPACION DEL TERRITORIO<sup>51</sup>**

Los agricultores determinan áreas de producción agrícola de acuerdo a las condiciones agro-ecológicas, topografía de los terrenos y la protección de los fenómenos climáticos.

En ese contexto, se ha determinado que el área cultivable alcanza a 8.362,09 hectáreas que representa el 0,98% del territorio municipal.

La producción pecuaria que requiere superficies terrestres para el pastoreo alcanza a 570.879,31 hectáreas que llega a un 66,97% del territorio.

---

<sup>51</sup> GOBIERNO MUNICIPAL DE UYUNI, PDM UYUNI Programa No BOL/AIDCO/2002/0467 Apoyo al Desarrollo Económico Sostenible en Áreas Mineras Empobrecidas del Occidente de Bolivia APEMIN II pag25



Es importante mencionar, que las serranías, lechos de ríos, lagunas y los sitios destinados al emplazamiento de las áreas concentradas alcanza a 273.249,36 hectáreas.

Dentro la ubicación de las áreas concentradas se realiza las actividades del comercio, transporte, servicios de educación y salud, actividades recreacionales y socio-culturales, servicios públicos como energía eléctrica, agua potable, comunicaciones y de higiene, servicios especiales como Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, cuartel militar, cementerio, iglesias, cárcel, matadero municipal, áreas protegidas para conservación y protección de la vicuña y el uso de aguas termales y minerales.

## **2.2 ASPECTOS BIÓTICOS**

### **2.2.1 FLORA**

La mayor parte de las especies de flora, presentes en la RNFA Eduardo Avaroa son endémicas de la región, típicas de la puna árida; algunas especies, que se encuentran más al norte de la reserva, también se encuentran en la puna húmeda de La Paz y Oruro.

En la reserva hasta la fecha se identificaron 102 especies de flora. En los extensos desiertos helados y la pradera alto andina semidesértica destacan manchones de yaretales, tholares y bosquesillos de queñua.

### **2.2.2 FAUNA**

En la región del Sudoeste potosino, hasta la fecha se tienen registrados 96 especies de fauna vertebrada. Se destacan especies que están con categoría de amenaza como la vicuña, el gato andino o mejor conocido como titi, el suri, la choca, el quirquincho y tres especies de flamencos. Así también en las lagunas de la región y principalmente la laguna colorada habitan especies de anátidos y especies migratorias provenientes del hemisferio norte, que llegan hasta la región a reproducirse.



### 2.2.3 ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS-CULTURALES<sup>52</sup> (Cuadro 3)

POBLACION	N° DE HABITANTES	% DE MUJERES	% DE VARONES
UYUNI	25.000	54.5	45.5
COLHA K	7.733	55.4	44.6
SAN PEDRO DE QUEMES	587	45.2	54.8
SAN PABLO DE LIPEZ	2.312	44.6	55.4

LUGAR O LOCALIDAD	N° DE FAMILIAS	N° DE POBLADORES
Laguna Colorada	7	35
Laguna Verde	1	10
Quetena Chico	160	800
Quetena Grande	25	125
Sulor	1	5
Hualla Jara	24	105
<b>Totales</b>	<b>198</b>	<b>996</b>

**Fuente:** Manejo y Tratamiento de Residuos Sólidos en la Reserva de Fauna Andina  
Eduardo Avaroa, 2003

### 2.2.4 GRUPOS ÉTNICOS (Cuadro 4)

Sección provincia	Quechua	Ninguno	Aymara	Otros - nativo
1° Sección Uyuni	52.87 %	22.63%	24.16%	0.17%
2° Sección Tahua	6.04%	3.35%	90.54%	-----
1° Sección Colcha K	88.25%	6.02%	5.57%	-----
1° Sección E. Baldiviezo	92.68%	5.62%	1.60%	0.10%
1° Sección San Pablo de Lipez	81.52%	17.49%	0.85%	-----

El área del circuito turístico corresponde a 5 secciones provinciales

<sup>52</sup> Atlas Estadístico de Municipios de Bolivia, 2005



#### **2.2.4 ANÁLISIS AMBIENTAL**

La actividad turística está generando alteraciones físicas y biológicas de diferente grado en atractivos naturales, arqueológicos y culturales. A esto se suma las actividades propias de la población local y la actividad minera. Entre los impactos relacionados al turismo los más evidentes y de mayor intensidad son<sup>53</sup>:

#### **2.2.5 TRÁNSITO DESORDENADO DE VEHÍCULOS:**

El tránsito de vehículos fuera de las rutas establecidas en zonas abiertas y desiertos (arenales), planicies y bordes de lagunas, es una muestra evidente de la falta de control sobre el tráfico de los vehículos turísticos generando un impacto sobre la estructura paisajística del lugar. Muchas veces es debido al mal estado del camino que obliga a buscar pasos alternativos, pero otras veces es por un comportamiento inadecuado por parte de conductores y turistas.

#### **2.2.6 CONTAMINACIÓN POR FECALISMO Y AGUAS SERVIDAS:**

La ausencia de un sistema básico de saneamiento adecuado en comunidades y sitios turísticos hace que los visitantes deban recurrir para sus actividades biológicas a lugares improvisados en diversos puntos de la ruta en los sitios de visita. El uso generalizado de pozos ciegos mal acondicionados, como sucede aparentemente en los albergues de Laguna Colorada produce una progresiva contaminación de las aguas.

#### **2.2.7 PERTURBACIÓN A LA FAUNA:**

El tráfico vehicular a altas velocidades en rutas turísticas genera alto riesgo de lesionar la fauna silvestre, como a las vicuñas, vizcachas, perdices o incluso el mismo ganado

---

<sup>53</sup>Plan de Manejo de la REA. 2006.



camélido. La aproximación de los visitantes a las orillas de las lagunas y bofedales, puede ejercer impactos en poblaciones de aves, además de la falta de conciencia por parte de los choferes guías que alimentan a vizcachas en la zona, con el fin de estrechar la distancia entre los turistas y el animal para poder sacar fotografías.



## **2.3 CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO TURISTICO EN EL DESTINO UYUNI LAGUNAS**

### **2.3.1 ANALISIS DEL RIESGO TURISTICO**

Para poder establecer los sitios de riesgo, es necesario tener una visión amplia del sector a estudiar tomando en cuenta las características propias del lugar.

### **2.3.2 ESCENARIOS DE RIESGO EN BOLIVIA**

Desde el punto de vista físico natural del país, en los últimos años se han suscitado un conjunto recurrente de eventos extremos, vinculados principalmente a inundaciones, sequías, heladas, deslizamientos, actividad sísmica e incendios que afectan los asentamientos humanos en constante crecimiento poblacional, las actividades económicas, los bienes y la infraestructura, por otra parte las acciones de rehabilitación y reconstrucción llevadas adelante por el Estado y los gobiernos locales han sido todavía insuficientes lo que en conjunto debilita los procesos de desarrollo.

Existen múltiples amenazas que aquejan las regiones de Bolivia los cuales tienen un carácter cíclico, lo que nos puede hacer imaginar que es una rueda sin fin que cada vez aumenta más sus consecuencias a corto, mediano y largo plazo.

“En Bolivia, en las últimas cuatro décadas, las personas fallecidas a causa de inundaciones representan el 45% del total de vidas perdidas como efecto de eventos adversos, correspondiendo el 30% a epidemias, el 16% a deslizamientos, el 8% a terremotos y el 1% vientos huracanados. Por otra parte, el mayor porcentaje de población afectada por eventos climáticos adversos en este mismo período corresponde a sequías, con un 69% del total. Los afectados por inundaciones corresponden al 28% y por deslizamientos al 3%”<sup>54</sup>

---

54NACIONES UNIDAS / CEPAL (2007), *Alteraciones climáticas en Bolivia: Impactos* observados en el primer trimestre de 2007.



De acuerdo al periódico La Razón del 27 de febrero de 2012 del 2012 en su fascículo informe, el 2011 hubo 39.407 hechos de tránsito en Bolivia. “En las carreteras del país, más de un millar de personas perdieron la vida. Las imprudencias, el exceso de velocidad y la embriaguez o la drogadicción ocasionaron estos problemas en las rutas nacionales.”<sup>55</sup>

### **2.3.3 ESCENARIOS DE RIESGO EN EL CIRCUITO DESIERTOS BLANCOS LAGUNAS DE COLORES**

La mayoría de nuestros destinos turísticos por las características de los mismos se encuentran muy alejados de centros poblados y carecen de la infraestructura necesaria para poder atender casos de emergencia en diferentes niveles de complejidad de personas en tránsito durante un determinado tour, este es el caso del circuito turístico Desiertos Blancos y Lagunas de Colores, circuito que por las características del recorrido es necesario un vehículo 4x4, no existiendo una ruta única para el tránsito de estos vehículos para llegar a su siguiente destino y es por esto que se producen diferentes accidentes desde los más simples como una llanta pinchada hasta accidentes mayores<sup>56</sup> en los cuales se tuvieron problemas al evacuar turistas a Uyuni, perdiéndose mucho tiempo en el traslado y comprometiéndose la integridad de los viajeros durante el trayecto.

Es por esta razón que las características propias del circuito son consideradas de alto riesgo, no solo por la infraestructura caminera, también, por la falta de un componente necesario como es un plan de emergencias, ya que por norma no se puede crear infraestructura dentro de áreas protegidas como es la REA o dentro del salar de Uyuni.

---

<sup>55</sup>La Razón, La Paz, 27 de febrero de 2012, informe investigación y documentación pág 10

<sup>56</sup> Algunos de los accidentes menores se pudieron evidenciar durante una exploración en campo el año 2010, y otros accidentes mucho más graves se lograron recopilar de la prensa escrita, también se tiene que tener en cuenta que la mayoría de los accidentes no se reportan y por lo tanto quedan simplemente como una experiencia más para el guía y sus pasajeros.



De acuerdo a encuestas realizadas el primer semestre del 2012 (VER ANEXO 1) y encuestas realizadas a turistas el primer semestre de 2013 (VER ANEXO 1) se identificó los lugares de riesgo en el circuito, mismos que se detallan a continuación:

El circuito tiene dos estaciones marcadas durante el año que obligan a cambiar la ruta de circulación, estas temporadas son la época seca (Mayo – Noviembre) y la época de lluvias (Diciembre – Abril), que por las características del camino se hacen intransitables además de peligrosas.

Algunos sectores durante el recorrido son calificados como zonas de alto riesgo por las operadoras por la experiencia de accidentes o problemas durante el tour, estos están organizados por día (VER ANEXO 3):

#### **Zonas de alto riesgo (Cuadro 5)**

<b>Día 1:</b>	<b>Observaciones</b>
Salar de Uyuni	(Época de lluvias)
Isla Pescado	(Época de lluvias)
Colchani	(Época de lluvias)
Ojos de Agua	(Época de lluvias)
Chuvica	(Época de lluvias)

**Fuente:** Elaboración propia

El salar de Uyuni es el principal atractivo de la oferta en el destino y la sola visita es suficiente para justificar el viaje, sin embargo, no existe una señalización adecuada que ayude a mantener una ruta establecida para regular la circulación de vehículos que inclusive ayude a la evacuación en caso de ser necesario, teniendo en cuenta que los atractivos señalados como sectores de riesgo se encuentran todos ellos en medio del salar.



### Zonas de alto riesgo (Cuadro 6)

<b>Día 2:</b>	<b>Observaciones</b>
Salar de Chihuana	
Paso del Inca	(Camino de ripio, alta velocidad de vehículos)
Desierto de Siloli	
Colcha K	
Santiago de Chuvica	
Laguna Kañapa	
Huallajara	

**Fuente:** Elaboración Propia

El desarrollo del segundo día establece un nivel de alto riesgo, puesto que se encuentra en medio tour muy distante a Uyuni que tiene un centro médico, la característica del camino está surcada por decenas de huellas de vehículos, consecuencia del mal estado de la ruta principal.

### Zonas de alto riesgo (Cuadro 7)

<b>Día 3:</b>	<b>Observaciones</b>
San Cristóbal	(Alta velocidad de vehículos)
Villa Mar	(Camino de ripio en mal estado, muchas curvas)
Géiser Sol de Mañana	(Lodo en punto de ebullición, no existe sendero para caminar ni señalización de advertencia de peligro)
Villa Alota	
Desierto de Dalí	
Laguna Blanca – Verde	(Camino de ripio, alta velocidad de vehículos)

**Fuente:** Elaboración Propia

Durante el tercer día del tour uno de los principales atractivos turísticos de la región es la Laguna Colorada, carece de control efectivo sobre la actividad turística que se acerca demasiado a la laguna y los vehículos que circulan sin control. No existe equipamiento



informativo e interpretativo, ni vigilancia, así como tampoco un plan de uso público de este singular espacio. Los alojamientos próximos (Huallajara) son igualmente de mala gestión, su localización es inadecuada y el servicio prestado es deficiente, con problemas de vertidos sólidos y/o líquidos además de suministro de agua.

También tenemos el Géiser Sol de Mañana es el sector con mayor actividad volcánica y geotermal de la región, a pesar del interés por parte del turista, no existe ningún tipo de avisos de seguridad y comportamiento en el área, así como instalación de defensas que eviten el riesgo de caídas en las pozas.

Además de conocer los sitios de riesgo durante el tour es importante identificar los centros de salud y puestos de control a lo largo de la ruta, puesto que en caso de necesidad se tiene que tener el sitio de referencia para la atención primaria. Puesto que la distancia entre centros poblados varía entre 1 a 4 horas aproximadamente, además de la inexistencia de una ruta definida y única que genera otro tipo de riesgo, teniendo en cuenta la vulnerabilidad existente de la infraestructura presente, por lo tanto acrecienta el nivel de riesgo, no solo para el turista que visita la zona, así mismo, al personal de las diferentes operadoras y personal de los albergues.

Los recursos existentes en caso de emergencias durante el tour dependen del lugar en el que suceda el hecho, es decir, si el problema sucede durante el primer día los principales actores son la policía y el Chofer /Guía que tienen que solucionar el problema desde la atención en el lugar hasta la evacuación a un centro hospitalario.

A diferencia del segundo y tercer día los encargados de ayudar son los choferes/guías y guarda parques que van a actuar en el momento del accidente o problema durante el tour, es por esta razón que los recursos existentes se encuentran en los puntos de control del SERNAP (Laguna colorada, Polkes, hito Cajón) y algunos centros de salud que de acuerdo al día del tour se encuentran cercanos (VER ANEXO2):



**Recursos existentes en caso de emergencias durante el tour (Cuadro 8)**

<b>Día 1:</b>	<b>Día 2:</b>	<b>Día 3:</b>
Colchani	San Juan del Rosario	San Cristóbal
Chuvica	Colcha K	Culpina K
Atulcha	Huallajara	Geíser sol de mañana
	Villa Candelaria	Villa Alota
	Ingreso a la REA (laguna colorada)	Quetena Grande

**Fuente:** Elaboración propia

**2.8.4 ENFOQUE Y ALCANCE**

Si bien el turismo fue cambiando de tendencia durante los años de acuerdo al crecimiento propio del mismo hombre, mantuvo una característica que a pesar del cambio de actividades y regiones a visitar el instinto de conservación de la integridad del ser tanto física como psicológica para tener una experiencia que perdure en el tiempo es la característica fundamental, desde el momento en el que se decide visitar un determinado lugar, nuestro instinto de conservación evita visitar algún lugar si no se tiene la seguridad de poder volver. Estas son las leyes del mercado, siempre determinadas, por otras legalidades: las del sujeto. Un sujeto que hoy ve amenazada su integridad, no solo fuera de las fronteras de su propio país, sino a menudo, dentro de ellas.

Por lo tanto, el concientizar en la temática *de gestión de riesgos turísticos* implicaría valorizar nuestros destinos con un “plus” llamado seguridad, esto es adaptarse a la necesidad implícita del ser humano de auto- conservación como persona, y la necesidad o afición de viajar y conocer nuevos lugares, tomando en cuenta la nueva tendencia del turismo que es la convivencia directa con la naturaleza, alejados de la ciudad y la tecnología, sin dejar de lado la seguridad y previniendo posibles emergencias que se pudieran dar durante el tour y pudieran influir en la integridad del turista.



El presente proyecto pretende generar un sistema integral para enfrentar riesgos específicos a la actividad turística a lo largo del circuito, sin dejar de lado el principio fundamental del derecho a la vida y disfrute del ser humano. Es importante notar que la parte fundamental de un destino turístico son las personas residentes del lugar, es por ésta razón que este factor se convierte en algo indispensable para la seguridad e imagen segura del destino, ya que los turistas al igual que los choferes guía que transitan la zona son itinerantes a diferencia de los pobladores de las diferentes poblaciones, que se encuentran de manera continua en el lugar.



### **3 ANALISIS FODA**

#### **3.1 ANALISIS INTEGRAL DEL RIESGO TURÍSTICO EN UYUNI (FODA)**

##### **3.1.1 FORTALEZAS**

**F1.** El circuito “Desiertos blancos lagunas de colores” tiene como parte de su circuito los siguientes elementos:

Reserva nacional de fauna andina Eduardo Avaroa (REA)

Parque nacional “Llica”

Reserva fiscal “salar de Uyuni”

Sitio Ramsar: “laguna colorada”

Reserva departamental “cordillera de los López”

Monumento natural “isla pescado”

**F2.** Existen un alto número de operadores de turismo en Uyuni y Tupiza (59), alto número de prestatarios<sup>57</sup>

**F3.** La actividad turística genera ingresos al destino que va aumentando paulatinamente según pasan los años<sup>58</sup>

**F4.** El 85.6% del total de turistas en la zona visitan la REA<sup>59</sup>

**F5.** El SERNAP como ente regulador de todas las actividades que se realizan dentro del REA cuenta con un reglamento general de operación turística en áreas protegidas y el reglamento de operación turística específico de la reserva nacional de fauna andina Eduardo Avaroa, mediante el cual se exige un manifiesto ambiental a las agencias para la operación turística en la REA

---

<sup>57</sup> Datos obtenidos del viceministerio de turismo y registro de agencias autorizadas para el ingreso al REA SERNAP

<sup>58</sup> Anuario estadístico 2010 INE

<sup>59</sup> Observatorios Turísticos – Viceministerio de Turismo



### 3.1.2 OPORTUNIDADES

**01.** El nivel de satisfacción del destino “Desiertos Blancos Lagunas de Colores” tiene una calificación de 8.02 sobre 10 en la escala de nivel de satisfacción de destinos turísticos en Bolivia<sup>60</sup>

**02.** Inexistencia de medidas de seguridad durante el tour para la operación turística en el destino “Desiertos Blancos Lagunas de Colores”<sup>61</sup>

**03.** Existe interés de mejora por parte de los agentes locales para crear un plan de gestión de riesgo turístico específico al circuito

**04.** Al implementar un sistema integral del riesgo estable, se elevará el nivel de calidad del sistema turístico boliviano<sup>62</sup>

**05.** LAS instituciones que intervienen en el desarrollo turístico del circuito desiertos blancos lagunas de colores son:<sup>63</sup>

- ✓ MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL -  
VICEMINISTERIO DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO
- ✓ PREFECTURA DE POTOSÍ / SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURAS
- ✓ SERNAP - RESERVA NACIONAL DE FAUNA ANDINA EDUARDO  
AVAROA
- ✓ MANCOMUNIDAD MUNICIPAL GRAN TIERRA DE LOS LÍPEZ
- ✓ MANCOMUNIDAD DE MUNICIPIOS INCAHUASI
- ✓ MANCOMUNIDAD NOR LÍPEZ
- ✓ MANCOMUNIDAD SUD LÍPEZ
- ✓ MUNICIPIOS

---

<sup>60</sup>Idem

<sup>61</sup> Elaboración propia encuesta realizada a agencias de viaje 2012, encuestas realizadas a turistas marzo 2013

<sup>62</sup> La generación de un sistema integral de riesgo específico para la actividad turística en Bolivia apoyaría a la mejora de la calidad del servicio ofrecido teniendo en cuenta que Bolivia es un destino de alto riesgo por el tipo de carreteras que conectan los diferentes destinos y la falta de capacitación en guías (idioma, primeros auxilios, manejo de alimentos) que fue constatado en trabajo de campo y la realización de encuestas a prestadores de servicio y choferes guías.

<sup>63</sup> Ministerio de desarrollo productivo y economía plural, Viceministerio de la industria del turismo, estado plurinacional de Bolivia; desarrollo turístico sostenible del salar de Uyuni y las lagunas de colores



- ✓ ORGANIZACIONES QUE REPRESENTAN A LA SOCIEDAD CIVIL Y A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PRIVADOS EN UYUNI, TUPIZA Y COMUNIDADES

### 3.1.3 DEBILIDADES

**D1.** Inexistente equipamiento para emergencias en vehículos que realizan el tour por el circuito desierto blancos lagunas de colores<sup>64</sup>

**D2.** Existen un total de 84 empresas operadoras de turismo local asentadas todas ellas en Uyuni de las cuales solo 59 agencias están legalmente inscritas en el SERNAP – REA aprobadas para el ingreso a la REA <sup>65</sup>

**D3.** Existe un deficiente manejo en servicios públicos de las zonas rurales como la dificultad de acceso al agua potable, tratamiento de aguas servidas, y el tratamiento de residuos sólidos de acuerdo al reglamento de la Rea<sup>66</sup>

**D4.** La venta de bebidas alcohólicas modifica la conducta del personal de empresas operadoras y prestadores de servicios turísticos al interior del área protegida, específicamente durante el segundo día (Huallajara) existiendo una gran distancia a recorrer y el mal estado de carreteras y caminos locales, dificultan el correcto transcurso del tour generando de esta manera un alto nivel de riesgo pudiéndose causar accidentes por el cansancio del chofer.<sup>67</sup>

**D5.** La ausencia de áreas de servicio de abastecimiento de combustible para vehículos y de talleres de asistencia mecánica en el circuito genera un riesgo por transportar el combustible necesario sobre los vehículos durante el tour, y en caso de algún accidente el nivel de amenaza aumenta pudiéndose producir un mayor daño.<sup>68</sup>

---

<sup>64</sup>Idem; CODIGO NACIONAL DE TRANSITO DE SEGUNDO GRADO TITULO VI DE LAS FALTAS Y SANCIONES CAPITULO I DE LAS INFRACCIONES Art. 141 1.- Viajar sin equipo, señales de emergencia e implementos de auxilio; encuesta realizada a turistas primer semestre 2013

<sup>65</sup> Referencias empresariales de la Reserva Nacional de Fauna Andina Eduardo Avaroa y Boletín informativo enero 2010 Destino Desiertos Blancos y Lagunas De Colores

<sup>66</sup> Reglamento de operación turística específico de la reserva nacional de fauna andina Eduardo Avaroa; de acuerdo a las encuestas realizadas un 76.5% de los encuestados consideran que la falta de servicios básicos en el circuito son de medio riesgo.

<sup>67</sup>Idem Art. 104 Infracciones muy graves; el 51,5 % tuvieron problemas con la imprudencia al momento de conducir durante el circuito por diferentes motivos.

<sup>68</sup> Trabajo de campo con apreciación de los elementos descritos 2011 – 2012



**D6.** La deficiente capacitación de los choferes guías en temas de primeros auxilios y manejo de pacientes en casos de necesidad genera un potencial riesgo durante el tour para los turistas con la solución de problemas de salud.<sup>69</sup>

### 3.1.4 AMENAZAS

**A1.** No existe certificación avalada por algún organismo autorizado para otorgar la certificación en primeros auxilios a choferes guías<sup>70</sup>

**A2.** Los turistas no reciben ninguna información sobre los riesgos durante el tour ni cómo actuar ante ellos, teniendo en cuenta que la Rea cuenta con reglamentos para la actividad turística, fuera de la Reserva no existe una reglamentación.<sup>71</sup>

**A3.** La cantidad de turistas que visitan anualmente la zona crean una vulnerabilidad a nivel de salud por la cantidad de desechos generados en el lugar.

**A4.** El tiempo de manejo (tres horas continuas) del vehículo durante el tour sin tener un reemplazo, además de los horarios a cumplir y el continuo viaje de los choferes generan cansancio en los choferes guía que ocasiona riesgos durante el viaje<sup>72</sup>

**A5.** La afluencia actual condiciona el nivel de servicios del destino y no estimula la mejora, dentro de las cuales está la Inexistencia de un plan de contingencias adecuado al sistema turístico<sup>73</sup>

---

69 Elaboración propia encuesta realizada a agencias de viaje 2012 y encuestas realizadas a turistas 2013

70 Elaboración propia encuesta realizada a agencias de viaje; *ARTICULO 157.*- Los conductores de otros vehículos, sus ocupantes y en general toda persona que transite por el lugar donde ha ocurrido un accidente están en la ineludible obligación de socorrer y prestar ayuda al conductor y ocupantes del vehículo accidentado *AUXILIO, ARTICULO 158.- MEDIDAS DE AUXILIO.*- La autoridad que tome conocimiento del accidente, inmediatamente y bajo su responsabilidad, adoptará las medidas aconsejables , especialmente las relativas al auxilio y socorro de las víctimas; *CAPITULO II DE LOS GUIAS DE TURISMO, PERFIL, LICENCIA PARA GUIAR, FACULTADES Y OBLIGACIONES, GUIAS EXTRANJEROS, GUIA COMUNAL*  
Artículo 42. (Facultades y obligaciones de los Guías de Turismo).-

I. Son facultades de los Guías de Turismo:

i) Tener conocimientos suficientes de primeros auxilios y rescate

71 Observación en campo; *CAPITULO II DE LOS GUIAS DE TURISMO, PERFIL, LICENCIA PARA GUIAR, FACULTADES Y OBLIGACIONES, GUIAS EXTRANJEROS, GUIA COMUNAL* Artículo 42. (Facultades y obligaciones de los Guías de Turismo).-

II. Son obligaciones de los Guías de Turismo: c) Proporcionar información veraz, exaltando los valores naturales y culturales de los atractivos turísticos a lo largo del recorrido, así como alertar los riesgos de las zonas visitadas.; en las encuestas realizadas a turistas 97.3 % indica que se deberían entregar información sobre los riesgos durante el tour

72 Elaboración propia encuesta realizada a agencias de viaje

73Idem



### 3.1.5 ESTRATEGIAS

#### 3.1.5.1 FORTALEZA vs OPORTUNIDAD

	F1	F2	F3	F4	F5	
O1	3	3	1	3	3	13
O2	3	2	1	3	3	12
O3	1	3	1	3	3	11
O4	2	3	2	3	2	12
O5	1	1	2	3	0	7
	10	12	7	15	11	

**O1.** El nivel de satisfacción del destino “Desiertos Blancos Lagunas de Colores” tiene una calificación de 8.02 en la escala de nivel de satisfacción de destinos turísticos en Bolivia<sup>74</sup>

**F4.** El 85.6% del total de turistas en la zona visitan la REA<sup>75</sup>

#### **ESTRATEGIA:**

Establecer un plan de gestión de promoción turística en base a la seguridad del destino para generar una imagen confiable del destino

#### 3.1.5.2 FORTALEZA vs AMENAZAS

	F1	F2	F3	F4	F5	
A1	1	3	1	3	3	11
A2	3	3	2	3	2	13
A3	2	3	1	3	3	12
A4	2	3	1	3	3	12
A5	2	2	2	3	3	12
	10	14	7	15	14	

74 BOLETÍN ESTADÍSTICO INFORMATIVO, Agosto 2011, N° 1 Salares y Lagunas de Colores la región más visitada de Bolivia, Ministerio de Culturas Viceministerio de Turismo Dirección General de Control a la Actividad Turística Unidad de Servicios Turísticos

75 VISITA DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS POR LOS VISITANTES EXTRANJEROS BOLETÍN ESTADÍSTICO INFORMATIVO, Agosto 2011, N° 1 Salares y Lagunas de Colores la región más visitada de Bolivia, Ministerio de Culturas Viceministerio de Turismo Dirección General de Control a la Actividad Turística Unidad de Servicios Turísticos Pag 4 cuadro N°1



**F4.** El 85.6% del total de turistas en la zona visitan la REA<sup>76</sup>

**A5.** La afluencia actual condiciona el nivel de servicios del destino y no estimula la mejora, dentro de las cuales está la inexistencia de un plan de contingencias adecuado al sistema turístico

### **ESTRATEGIA:**

Generar un plan de contingencias<sup>77</sup> específico para la actividad turística, ayudara a reducir las amenazas de riesgo durante el circuito, además de mejorar la calidad del servicio, y tener un sistema de trabajo para actuar en caso de emergencia.

### **3.1.5.3 DEBILIDADES vs OPORTUNIDADES**

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	
O1	3	1	2	2	3	3	14
O2	3	3	2	2	2	3	15
O3	2	3	2	2	2	3	14
O4	3	3	2	3	2	3	16
O5	2	1	3	3	2	3	14
	13	11	11	12	11	15	

**D6.** La deficiente capacitación de los choferes guías en temas de primeros auxilios y manejo de pacientes en casos de necesidad genera un potencial riesgo durante el tour para los turistas con problemas de salud

**O4.** El tener un sistema integral del riesgo establece un nuevo nivel de calidad en el sistema turístico de Bolivia

<sup>76</sup>VISITA DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS POR LOS VISITANTES EXTRANJEROS BOLETÍN ESTADÍSTICO INFORMATIVO, Agosto 2011, N° 1 Salares y Lagunas de Colores la región más visitada de Bolivia, Ministerio de Culturas Viceministerio de Turismo Dirección General de Control a la Actividad Turística Unidad de Servicios Turísticos Pag 4 cuadro N°1  
<sup>77</sup>Las contingencias pueden ser de diferentes tipos, desde accidentes automovilísticos hasta problemas de salud con los pasajeros



**ESTRATEGIA:**

La generación de un sistema integral de capacitación y protocolos de acción para la gestión del riesgo turístico va definir los lineamientos para actuar durante la emergencia en coordinación con las comunidades involucradas y las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que tienen una participación activa en la zona.

**3.1.5.4 DEBILIDADES vs AMENAZAS**

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	
A1	3	3	2	1	1	3	13
A2	3	3	2	3	2	3	16
A3	1	3	3	1	1	1	10
A4	2	3	1	3	2	3	14
A5	3	3	2	3	3	3	17
	12	15	10	11	9	13	

**D2.** Existen un total de 84 empresas operadoras de turismo local asentadas todas ellas en Uyuni de las cuales solo 59 agencias están legalmente inscritas en el SERNAP – REA aprobadas para el ingreso a la REA

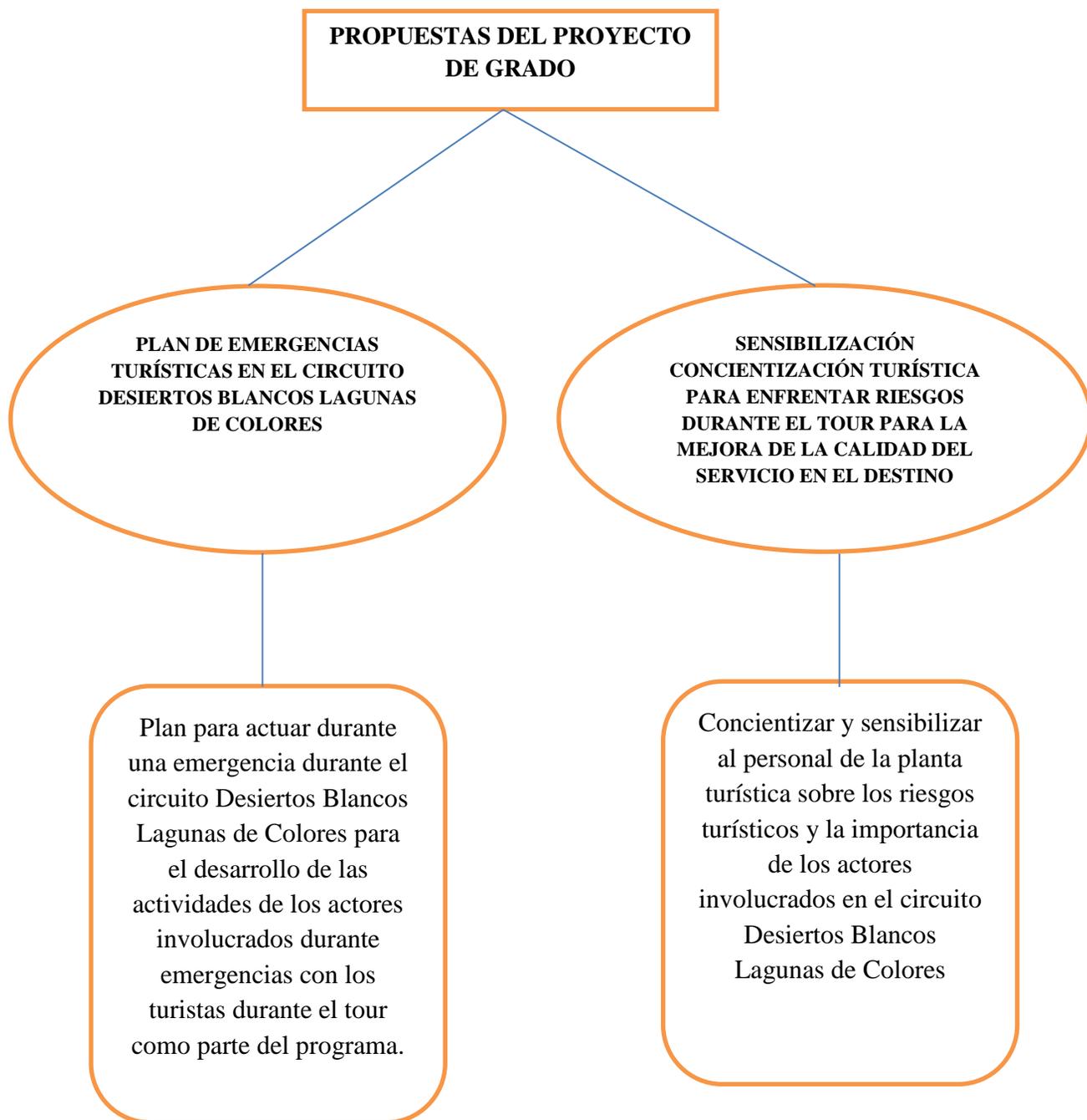
**A5.** La afluencia actual condiciona el nivel de servicios del destino y no estimula la mejora, dentro de las cuales está la Inexistencia de un plan de contingencias adecuado al sistema turístico

**ESTRATEGIA:**

La generación de un plan de contingencias de carácter inclusivo ayudara a la mejora de la calidad del servicio.



## ESQUEMA DE LAS PROPUESTAS





## 4 PROPUESTAS DEL PROYECTO DE GRADO

### 4.1 INTRODUCCION

El principal problema identificado a lo largo del circuito es la inseguridad personal durante el tour por el circuito Salar – REA, que por las condiciones propias del circuito significan un riesgo potencial, además de la inexistencia de un protocolo de acción en caso de necesidad o emergencia suscitada por las características del terreno.

Es por esta razón que se plantean las siguientes propuestas enfocadas a la disminución del riesgo causado por la actividad turística en el destino, además de crear un plan de acción dirigido a toda la población que está en contacto directo o indirecto con los visitantes de la zona, puesto que en el momento de necesidad los primeros en acudir en ayuda de los necesitados son las personas de las poblaciones cercanas.

De esta manera es que nacen dos propuestas específicas al proyecto, la primera **“Sensibilización turística para enfrentar riesgos durante el tour para la mejora de la calidad del servicio en el destino,”** es la base fundamental para la incorporación de un cambio de actitud en la población, puesto que una población o sujeto-objeto, sin un proceso previo de sensibilización no tendrá el cambio de actitud deseado, es por esta razón que el proceso previo de sensibilización es muy importante.

El segundo proyecto **“Plan de emergencias turísticas en el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores”**, dentro de la gestión de riesgo, es una propuesta de plan para actuar durante una emergencia en el viaje, adecuado a las necesidades del turista y del personal de la operadora, para poder minimizar el daño.



## **4.2 SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA PARA ENFRENTAR RIESGOS DURANTE EL TOUR PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DESTINO**

### **4.2.1 ANTECEDENTES**

El país vive un intenso proceso de cambio y transformación en el ámbito social, cultural, político y turístico, y es por esta razón que los destinos involucrados enfrentan los retos de instaurar normativas en diferentes áreas, todo esto en el contexto general; en lo particular, la calidad del servicio ofrecido durante el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores no solo está dado por los choferes guías, también por los prestadores de servicios en los albergues a lo largo del circuito, y las personas que habitan en las diferentes poblaciones a lo largo del circuito.

El circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores cuenta con diferentes organismos entre privados y estatales que controlan la actividad turística de manera independiente, enfocándose en las necesidades propias de cada organización. La nueva tendencia del turista por experimentar nuevos estilos de vida diferente y auténtica, entender el nuevo entorno, extender lazos de amistad, sentirse vivos o buscar tranquilidad y paz interior, generan un nuevo reto al sistema turístico para poder establecer un nivel de calidad a nivel internacional.

Mucho se ha hablado sobre los desafíos planteados al nuevo Estado en el campo del desarrollo económico y del área social. Específicamente en la actividad turística y de acuerdo al Plan Nacional de Turismo 2012 – 2016 se establecen algunos principios como el de ***Inclusión, Redistribución, equidad e igualdad y Responsabilidad***, siendo estos el fundamento para la generación de un plan de Emergencias turísticas específico al desempeño de los actores involucrados durante las contingencias que puedan suscitar accidentes o problemas durante el tour.



Es así que, la necesidad de sensibilizar a la población y operadoras de servicio turístico para el correcto accionar durante una emergencia, mejora la calidad del sistema turístico además de tener conocimientos en caso de necesidad durante la vida diaria, mejorando de esta manera no solo la calidad del destino, si no también, la calidad de vida de la población.

#### **4.2.2 OBJETO DE LA IDEA**

La creación de una cartilla para la comprensión y sensibilización en temas de riesgo turístico del destino Uyuni priorizado el circuito “Desiertos Blancos Lagunas de Colores” a través de un plan de emergencias turísticas que establezca la interacción entre el visitante, la operadora y la población receptora, permitirá mejorar el grado de satisfacción del usuario de los servicios turísticos, la calidad de los servicios que brindan las empresas, durante todo el recorrido, además de obtener la ayuda necesaria en caso de necesitarla, con una atención profesional y participativa de todo el personal de la planta turística y personas ajenas a la actividad.

#### **4.2.3 OBJETIVOS**

##### **4.2.3.1 GENERAL**

- Sensibilizar al personal de la planta turística sobre los riesgos turísticos y la importancia de los actores involucrados en el circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores.

##### **4.2.3.2 ESPECÍFICOS**

- Cumplir con la redacción y creación de la cartilla del Plan de Emergencias turísticas



- Establecer la concientización y sensibilización del riesgo turístico mediante el conocimiento adecuado sobre cómo actuar en caso de emergencias durante el tour

#### **4.2.3.3 ALCANCES**

Para la realización de este trabajo, el proponente deberá contemplar las siguientes etapas:

##### **a) Alcance de implementación**

La sensibilización y concientización turística para enfrentar riesgos durante el tour se implementará en el circuito “Desierto Blancos Lagunas de Colores” mediante una cartilla para su difusión.

#### **4.2.3.4 ALCANCE TEMÁTICO**

Lo que se pretende establecer en la presente propuesta es una cartilla de sensibilización turística para enfrentar riesgos durante el tour para mejorar la seguridad de los:

- Servicios turísticos (Establecimientos de hospedaje, operadoras de turismo, agencias de viaje transporte turístico.)
- Servicios vinculados (seguridad física, servicios nacional de áreas protegidas, REA, otros servicios públicos.)
- Destino (seguridad, limpieza, etc.)



#### **4.2.3.5 ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN**

La metodología de trabajo recomendable pero no estricta en su cumplimiento es la siguiente:

##### **FASE I: Diseño de la cartilla**

La presente propuesta permitirá establecer una cartilla adecuada para la difusión, concientización y sensibilización sobre el riesgo turístico en el circuito. Se tomarán criterios de gestión de riesgo, y planificación para contingencias principalmente de comportamiento antes, durante y después de la emergencia, de manera que nos permita establecer un nuevo nivel preventivo de seguridad en los servicios, atractivos y entorno.

##### **FASE II: Socialización e implementación del cartilla**

En esta etapa se socializará y validará el borrador de la cartilla con todos los actores involucrados para que tengan el conocimiento adecuado del uso de la misma.

Una vez socializado el plan de emergencias se procederá a su implementación en el sistema turístico

##### **FASE III: Generación de reportes y socialización.**

Una vez sistematizada toda la información se procederá a realizar el análisis y generación de reportes. Esta información será cotejada con criterios del sector privado antes de su publicación.

El responsable realizará informes mensuales analizando la información generada, y presentándola a la entidad correspondiente y un informe final que será presentado al finalizar la consultoría.



#### **4.2.3.6 RESULTADOS ESPERADOS**

- Establecer una cartilla de Emergencias turísticas para la sensibilización y concientización turística para enfrentar riesgos durante el tour.
- El diseño de la cartilla “Plan de emergencias turísticas en caso de emergencias” para el destino identificando como resultado de la estrategia planteada.
- Personal directo e indirecto de operación turística con conocimientos de funciones y acciones a tomar en caso de emergencias durante el tour.



#### 4.2.3.7 PRESUPUESTO PROPUESTA 1 (Cuadro 9)

<b>PROPUESTA 1</b>			
<b>SENSIBILIZACIÓN TURÍSTICA PARA ENFRENTAR RIESGOS DURANTE EL TOUR PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL DESTINO</b>			
(Presupuesto expresado en bolivianos)			
<b>DETALLE</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DISEÑO DE LA CARTILLA</b>			
Diseñador Gráfico	Una sola vez	3000	3000
Cartilla papel bond 75 gr.	100000	0,63	63000
Cartilla papel couché de 115 gr.	100000	0,787	78700
<b>PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CARTILLA</b>			
Campañas de promoción en medios de comunicación	3	2000	6000
Difusión de la página WEB (Insertar a la red)	1	1200	1200

<b>TOTAL Bond</b>	73200
<b>TOTAL Couché</b>	88900



# **MANUAL DE SENSIBILIZACION**



## **GESTION DE RIESGO TURISTICO**

**JAMY A. MARTINEZ S.**

## PRESENTACION

El proyecto "Sensibilización turística para enfrentar riesgos durante el tour para la mejora de la calidad del servicio en el destino", busca contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio en relación a la seguridad turística durante el tour, mejorando la actuación del personal que se encuentra en constante contacto con la actividad turística.

Este manual no solo ayuda al mejoramiento de la calidad del servicio, si no también ayuda a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de las diferentes poblaciones ya que con los conocimientos adquiridos tendrán la idea de cómo actuar frente a una emergencia que sea o no durante la actividad turística.

En primer lugar, se espera incrementar la competitividad del producto; en segundo lugar, se espera fortalecer la seguridad del destino con participación inclusiva de los diferentes sectores involucrados, y finalmente se espera aumentar la concientización sobre los riesgos y el cómo actuar frente a estos. Para ello, se realizarán diversas actividades individuales, pero especialmente, grupales donde se trabajarán aspectos relacionados con los elementos antes citados.

Por lo anterior, se elaboro este material que será un respaldo para las capacitaciones que tendrán lugar a lo largo de todo el proyecto. Esperando que se puedan encontrar aquí formas sencillas y prácticas para llevar a cabo los elementos trabajados en las capacitaciones y tener la oportunidad de incorporar los contenidos en el trabajo diario.

# CONTENIDO

En este manual intentaremos conceptualizar la gestión de riesgo turístico; analizar sus elementos, sus requerimientos y actores, beneficios y efectos; la calidad y la cultura turística, distribuyendo estas temáticas en los módulos siguientes:



# MODULO

# I



CONCEPTOS BASICOS SOBRE LA  
GESTION DE RIESGO TURISTICO

# CONCEPTOS CLAVES

La palabra turismo da la idea de viajar. La palabra turismo deriva del latín "tourer" que significa girar, vuelta o movimiento.

Al mismo tiempo el salir de nuestra zona de seguridad (nuestro lugar de residencia) genera un RIESGO y es esto a lo que nos referimos ahora.

Pero para poder definir este elemento vamos a conocer algunos conceptos básicos.



Turismo es viajar  
divertirse, conocer.



**RIESGO**  
Probabilidad de que ocurra un desastre en la comunidad en cualquier momento





- Cuando la gente ha ido poblando terrenos que no son buenos para construir casas
- Cuando no todos trabajan por la comunidad
- Cuando los caminos y las comunidades son malas
- Cuando la comunidad no está organizada
- Cuando no existen condiciones económicas que permitan satisfacer las necesidades básicas
- Cuando no existe en la comunidad un buen sistema de seguridad
- Cuando existen muchos caminos para llegar al mismo lugar

# MODULO II



## TIPOS DE RIESGO

# EMERGENCIAS Y DAÑOS

## Seguridad de las personas

La naturaleza cambia todo el tiempo mostrándose de diferentes maneras, por ejemplo, a través de fenómenos naturales como la lluvia, los vientos, los temblores de la tierra o el desgaste natural del suelo que produce la erosión.

Los seres humanos en nuestra convivencia con la naturaleza somos testigos de lo que ocurre y muchas veces no nos damos cuenta que podemos cambiarla y causar desastres.

El hombre en su cotidiano vivir contribuye a este cambio, en su afán de conocer nuevos lugares y vivir nuevas experiencias explorando nuevas regiones



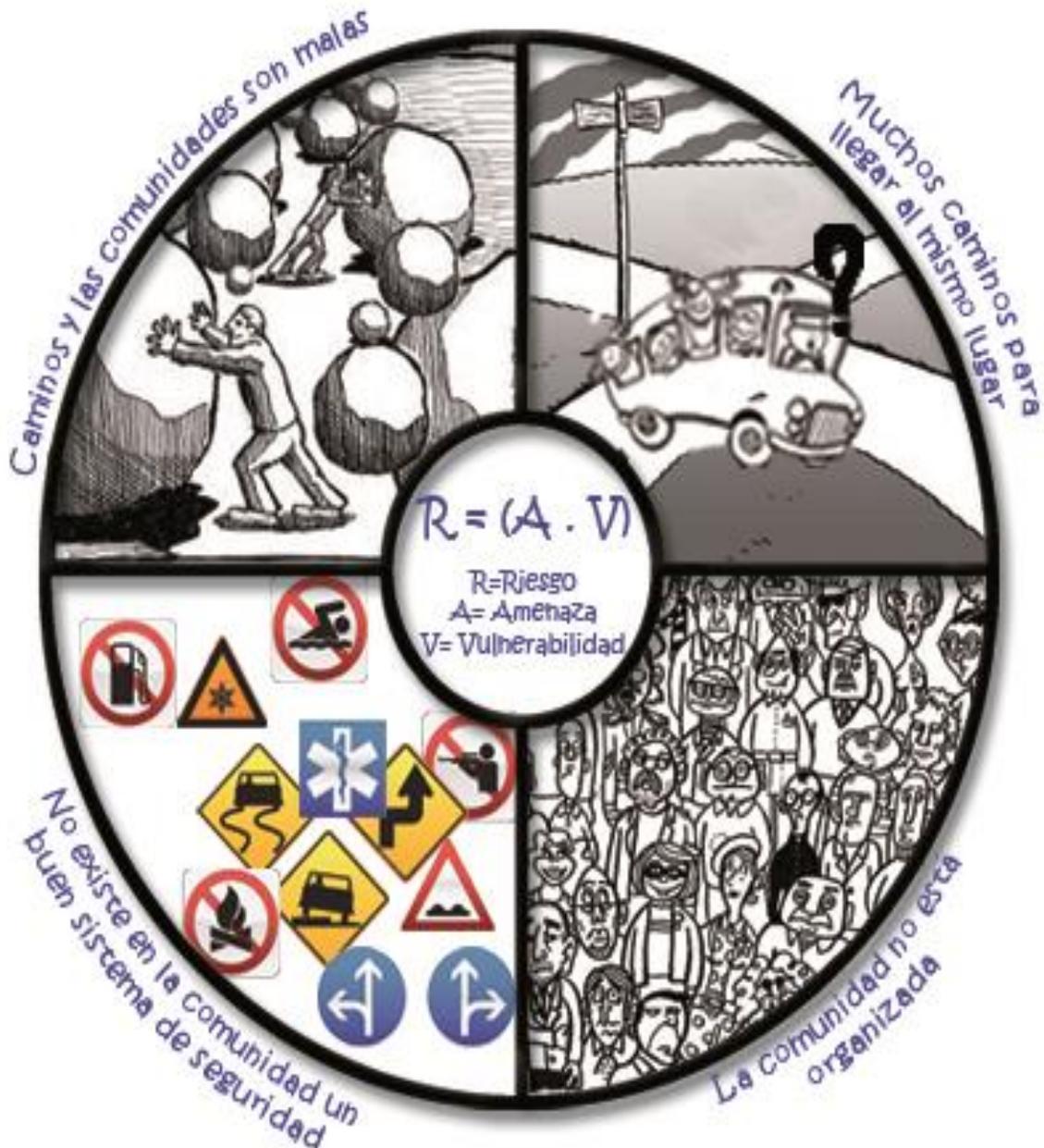
## ¿Qué son los riesgos?

Es la probabilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia adversos. Se entiende también como la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento.



# ¿Cuándo se producen las emergencias durante el tour?

Cuando los factores de RIESGO, como la AMENAZA y la VULNERABILIDAD, se juntan, se produce una emergencia



**EL RIESGO ESTA EN FUNCION DE LA AMENAZA Y LA VULNERABILIDAD**



¿Cuáles son los accidentes y/o problemas más frecuentes durante el tour en el Circuito

## Desiertos Blancos Lagunas de Colores?

Dependiendo de las regiones, los accidentes y/o problemas más frecuente durante el tour son los enfangamientos, Colisiones Vehiculares y algunos problemas de salud.

### Algunos datos:

- Mayo de 2008 Tragedia en el Salar de Uyuni Cinco turistas japoneses, cinco israelíes y tres bolivianos murieron calcinados tras el choque frontal de dos vagonetas de turismo
- Julio de 2008 Cuatro personas mueren en accidente en Uyuni
- Julio de 2008 Turistas mueren accidente de tránsito en el Salar de Uyuni
- Agosto de 2010 Turistas anulan visita a Sucre, Potosí y Oruro por conflictos sociales
- Abril de 2011 Dos Israelíes y un Boliviano mueren en accidente en el Salar de Uyuni
- Mayo de 2011 Rescatan a suizos tras 48 horas de haberse perdido
- Septiembre de 2011 La intensa nevada atrapa a turistas en el sudoeste potosino



# ¿Los accidentes son causados por el ser humano o por la naturaleza?

- Los accidentes son causados por ambos, por el ser humano y por la naturaleza

- A veces los fenómenos naturales pueden golpear muy fuerte y ocasionar desastres, pero también ciertas actividades que realiza el ser humano afectan negativamente el medio ambiente.

- Si destruimos partes de la naturaleza, como los bosques o las frágiles plantas de la montaña, estamos destruyendo las barreras naturales que nos protegen de inundaciones, sequías u otras amenazas.



## ¿Qué tipo de accidentes tenemos en el circuito?

-Accidentes vehiculares

-Enfangamientos

-Problemas de salud con los turistas (mal de altura, problemas gástricos)

-Embarrancamientos



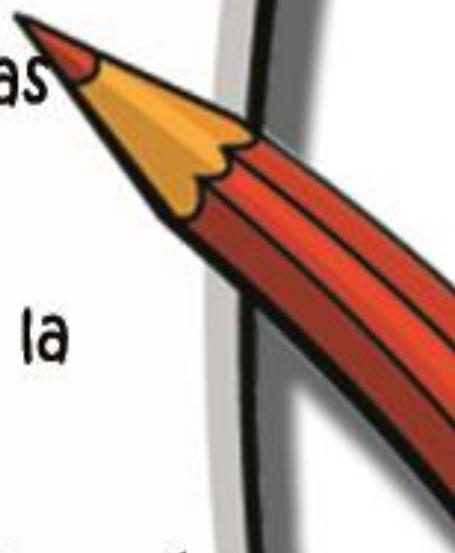
# ENFRENTEMOS LAS EMERGENCIAS

Antes de nada  
hay que seguir estos  
pasos



## PLAN DE EMERGENCIA PARA ACTIVIDADES TURÍSTICAS

- 1.- Reducción de las emergencias
- 2.- Respuesta ante la emergencia
- 3.- Recuperación después de la emergencia



# ¿Que podemos hacer cuando ocurre alguna emergencia?

Todas las personas podemos asegurarnos de que no suceda una emergencia o si sucede, que no nos perjudique tanto o haga mayor daño del que podría hacerlo.

## ¿Podemos evitar las emergencias?

No podemos evitar que ocurran los fenómenos naturales, que llueva mucho o que no llueva.

Pero podemos prepararnos para no sufrir muchos daños, entender mejor por qué suceden, cuando y qué podemos hacer para suavizarlos.



Por una parte, cuando reflexionemos cuál es la casusa de estas emergencias y si vemos que el ser humano ha hecho algo para que ocurra, tenemos que cambiar lo que estamos haciendo mal para poder evitar o disminuir el impacto de los fenómenos naturales.

Cada comunidad debe aprender a conocer las características del lugar donde vive, el ambiente natural y el que construye el ser humano.

No hay que asustarse idebemos estar preparados!



# Prevención



La prevención es la aplicación de medidas para evitar que un evento provoque una emergencia

Capacitarse en primeros auxilios y manejo de instrumentos



# Mitigación

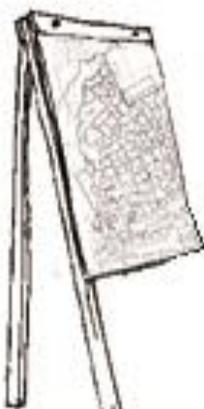
La mitigación es la aplicación de medidas para disminuir los efectos que provocarían una emergencia o desastres



# Preparación

En esta etapa se planifican y organizan las acciones de respuesta ante una emergencia

Capacitar al personal de agencias y albergues, guarda parques y toda persona que esté en contacto con la actividad turística para que puedan ayudar durante una emergencia.



Un mapa de riesgos y hospitales nos ayudará a conocer su ubicación





Medios de transporte públicos y privados que puedan ser utilizados en el caso de una emergencia

Diseñar un plan de evacuación hacia el centro de salud más cercano, marcando rutas

Establecer un sistema de comunicación e información integral



Linterna



Cuerda

Equipo de protección rescate tales como

Definir los tipos de alarma con el que las comunidades y organismos involucrados serán comunicados en caso de una emergencia y darlo a conocer a la unidad correspondiente



# Respuesta ante una emergencia

Son las acciones para salvar vidas, reducir el sufrimiento, pérdidas humanas y materiales

Atención de la emergencia en el lugar



Evacuación de las personas afectadas



Generalmente estas labores son realizadas por instituciones especializadas pero por el tipo de condiciones del terreno no siempre pueden acceder de manera inmediata, es por esta razón que el equipo de primera intervención son los ocupantes del vehículo y/o la población más cercana





De nada servirá haber creado el mejor plan de emergencia del mundo, si los operadores en turismo o cualquier persona que se encuentre en el recorrido no lo conocen





## **4.3 PLAN DE EMERGENCIAS TURÍSTICAS EN EL CIRCUITO DESIERTOS BLANCOS LAGUNAS DE COLORES**

### **4.3.1 DESCRIPCIÓN DEL CIRCUITO Y SU ENTORNO**

#### **4.3.1.1 Identificación física:**

El circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores incluye en todo su recorrido al Salar de Uyuni y la Reserva Eduardo Avaroa incluyendo un complejo circuito con características similares en todo el recorrido.

El destino Uyuni – lagunas se encuentra en la primera sección municipal de la provincia Antonio Quijarro del departamento de Potosí, geográficamente se encuentra ubicado entre los meridianos 66 ° 15´ a 67 ° 15´ de Longitud Oeste y 19 ° 20´ a 21 ° 00´ de Latitud Sud. La capital ciudad de Uyuni, se encuentra entre los meridianos 66 ° 52´ de Longitud Oeste y 20 ° 18´ de Latitud Sud. Por otro lado, la sección municipal de Uyuni se encuentra a una altura que oscila desde 3.665 a más de 5.000 m.s.n.m.

Suroeste del departamento de Potosí, en la provincia Sud Lípez en el Municipio San Pablo de Lípez, esta Área se encuentra en los Altos Andes de Bolivia. Limita al Sur con la República de Argentina y al Oeste con la República de Chile.

La RNFA Eduardo Avaroa tiene una extensión de 714.745 hectáreas y alcanza una altitud de 4000 a 6000 msnm. Tiene una excepcional belleza escénica, por lo que se constituye en uno de los centros más importantes de atracción turística de Bolivia. Entre las lagunas destacan la Laguna Colorada y la Laguna Verde. Las enormes colonias de anidación de flamencos constituyen otro de los principales atractivos de la Reserva. Además resaltan los extraños paisajes y formaciones eólicas sobre rocas basálticas e ignimbritas, los gigantescos volcanes, las aguas termales y fumarolas.



Ecológicamente, gran parte del área está clasificada como desierto helado Altoandino, con niveles de productividad marcadamente bajos. En la región, el aprovechamiento de recursos naturales renovables se concentró, desde épocas precolombinas, en la cría de llamas, la caza y la recolección.

Es importante resaltar que la REA fue la primera área protegida del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) en implementar el Sistema de Cobro (SISCO) para el ingreso de visitantes, que beneficia a las comunidades y promueve modelos de sostenibilidad económica para el SNAP.

Los volcanes apagados Licancabur y Juriques forman parte de la cadena montañosa de la cordillera volcánica de Los Andes, en el Sudoeste de Bolivia.

Ambos son el límite fronterizo con Chile y son muy visitados por turistas para realizar ascensiones. Al pie de ambos volcanes se encuentra la Laguna Verde.

La Reserva Nacional de Fauna Andina Eduardo Avaroa cuenta con un equipo conformado por: un Director de Área, un Administrador, un Jefe de Protección y 18 Guardaparques.

Además incluye un Comité de Gestión que representa a los habitantes del Área Protegida, estos actores sociales coordinan todas las actividades que se desarrollan dentro del área junto al SERNAP.

*Accesos:* El ingreso al circuito se lo realiza por la localidad de Uyuni por vía terrestre, férrea o aérea para luego ingresar al Salar y posteriormente a la REA en vehículos 4x4, o el ingreso se puede realizar por el extremo sur de la REA, ingresando por hito cajón que es la frontera con el vecino país de Chile en vehículos 4x4.



Otra vía de acceso al circuito Desiertos Blancos Lagunas de Colores es por la ciudad de Tupiza, ya que en los últimos años ha tomado vital importancia por su integración al circuito, convirtiéndose en punto estratégico del flujo turístico, y siendo un centro turístico de distribución hacia el sudoeste potosino.

En 2008, las entradas a la REA por Sol de mañana, punto desde donde entran los tours provenientes de Tupiza, ascendieron a 1.716 movilidades, con un total de 7.976 turistas, lo cual refleja su importancia.<sup>78</sup>

*Edificaciones y emplazamientos:* Existen diferentes poblaciones a lo largo del circuito, las construcciones son de carácter básico para el uso exclusivo de la población, y otros denominados albergues que son de uso exclusivo para turistas que pueden variar de acuerdo al tipo de tour, es decir, los más básicos para tours compartidos y los más completos y cómodos suelen ser utilizados en tours privados.

La diferencia entre estos dos tipos de albergues es evidente en la calidad de la infraestructura y los servicios básicos.

*Actividad:* El turismo es la actividad que genera la mayor cantidad de ingreso económico a la zona, existiendo actividades complementarias como la venta de artesanías por parte de los pobladores.

*Proceso del tour:* Desde la salida de los vehículos para realizar el tour hasta finalizar el mismo, el vehículo lleva consigo un bidón con gasolina para poder realizar la recarga al vehículo durante el tour, puesto que no existe algún centro de distribución de combustible durante el circuito. También se lleva garrafas de GLP para poder cocinar los alimentos en los diferentes puntos establecidos para el almuerzo de los turistas.

---

<sup>78</sup>DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL SALAR DE UYUNI Y LAS LAGUNAS DE COLORES, primer informe de avance diagnóstico y escenarios de desarrollo, septiembre de 2009, EPYPSA pág 106



Los vehículos están adecuados para que puedan viajar 7 personas, 6 pasajeros y 1 conductor. El promedio de horas de conducción por día son de 8 horas sin contar con un reemplazo del conductor.

*Equipos e instalaciones:* Los vehículos utilizados para realizar el tour son vagonetas Toyota Land Cruiser, cuyo modelo promedio es de 1995, estos vehículos no cuentan con elementos de seguridad en caso de emergencias, cuentan con un botiquín básico que en muchos casos solo es la caja ya que el contenido está caduco o simplemente no existe. Tampoco se cuenta con tubos de oxígeno que es un elemento básico para poder mitigar el problema de la altura de los turistas que visitan la zona (VER ANEXO 1).

Se transporta combustible y garrafas encima del vehículo generándose un alto nivel de vulnerabilidad en caso de accidente, pudiéndose producir una explosión que aumente el daño producido. Teniendo en cuenta este factor la mayoría de los vehículos no cuentan con un extintor adecuado o si cuentan con este no existe un control del mismo para verificar que se encuentra en buenas condiciones o simplemente pasó la fecha de revisión técnica.

*Personal de la planta turística:* El personal que trabaja en la zona se puede dividir en dos tipos: Los fijos y los móviles.

#### **a) Fijos**

Este tipo de personal se encuentra de manera estática en los diferentes puntos de uso del tour, es decir:

Counter: Agencia u operadora, se encuentra en la ciudad es primer contacto del turista con la empresa

Policía: Puestos de control al ingreso y salida del lugar



Guarda Parques REA: Puestos de control al ingreso y salida de la REA en sus diferentes sectores.

Personal de los albergues: Albergues que se encuentran en el circuito cuentan con personal mínimo, dependen de la estación del año para variar la ruta de ingreso a la REA.

#### **b) Móviles**

Este tipo de personal es el personal que acompaña a los turistas a lo largo del recorrido.

Chofer – Guía / Guía: Dependiendo el tipo de tour el conductor generalmente es el guía que acompaña y lleva a los turistas por todos los atractivos, una gran debilidad es el desconocimiento del idioma para poder comunicarse con los turistas, los tours compartidos generalmente son con guía en español que es el mismo conductor, a diferencia de los tours privados o a requerimiento se lleva un guía en la lengua requerida.

Cocinera: Dependiendo la cantidad del grupo viaja una o varias cocineras para la preparación de alimentos durante el tour, en muchos casos el chofer también cumple la función de cocinero aumentando la fatiga durante el viaje.

*Entorno próximo:* El circuito tiene dos estaciones marcadas durante el año que obligan a cambiar la ruta de circulación, estas temporadas son la época seca (Mayo – Noviembre) y la época de lluvias (Diciembre – Abril), que por las características del camino se hacen intransitables además de peligrosas.

Algunos sectores durante el recorrido son calificados como zonas de alto riesgo por las operadoras por la experiencia de accidentes o problemas durante el tour, estos están organizados por día:



<b>Día 1:</b>	<b>Observaciones</b>
Salar de Uyuni	(Época de lluvias)
Isla Pescado	(Época de lluvias)
Colchani	(Época de lluvias)
Ojos de Agua	(Época de lluvias)
Chuvica	(Época de lluvias)

**Fuente:** Elaboración propia

<b>Día 2:</b>	<b>Observaciones</b>
Salar de Chihuana	
Paso del Inca	(Camino de ripio, alta velocidad de vehículos)
Desierto de Siloli	
Colcha K	
Santiago de Chuvica	
Laguna Kañapa	
Huallajara	

**Fuente:** Elaboración propia

<b>Día 3:</b>	<b>Observaciones</b>
San Cristóbal	(Alta velocidad de vehículos)
Villa Mar	(Camino de ripio en mal estado, muchas curvas)
Géiser Sol de Mañana	(Lodo en punto de ebullición, no existe sendero para caminar ni señalización de advertencia de peligro)
Villa Alota	
Desierto de Dalí	
Laguna Blanca – Verde	(Camino de ripio, alta velocidad de vehículos)

**Fuente:** Elaboración propia



*Requisitos reglamentarios exigibles:* El único reglamento específico a la actividad turística es el manifiesto ambiental exigido por el SERNAP – REA a las agencias operadoras en la zona, para el ingreso a la REA, exigiendo el análisis de riesgos y el plan de contingencias adecuado a la operación del servicio.

La generación de este manual por parte de consultores privados sin experiencia en gestión de riesgos lleva a la estructuración de un plan de contingencias inadecuado a la situación real de la zona, además de generar expectativas que no pueden ser cumplidas por la falta de capacitación o control por parte de las entidades involucradas en el control de las mismas.

Externos a estos se exigen la licencia de funcionamiento de la agencia, la autorización el SOAT, y la licencia de conducción del chofer.

#### **4.3.1.2 RECURSOS EXISTENTES**

Los recursos existentes en caso de emergencias durante el tour dependen del lugar en el que suceda el hecho, es decir, si el problema sucede durante el primer día los principales actores son la policía y el Chofer /Guía que tienen que solucionar el problema desde la atención en el lugar hasta la evacuación a un centro hospitalario.

A diferencia del segundo y tercer día los encargados de ayudar son los choferes/guías y guarda parques que van a actuar en el momento del accidente o problema durante el tour, es por esta razón que los recursos existentes se encuentran en los puntos de control del SERNAP (Laguna colorada, Polkes, hito Cajón) y algunos centros de salud que de acuerdo al día del tour se encuentran cercanos:



<b>Día 1:</b>
Colchani
Chuvica
Atulcha

**Fuente:** Elaboración propia

<b>Día 2:</b>
San Juan del Rosario
Colcha K
Huallajara
Villa Candelaria
Ingreso a la REA (laguna colorada)

**Fuente:** Elaboración propia

<b>Día 3:</b>
San Cristóbal
Culpina K
Geiser sol de mañana
Villa Alota
Quetena Grande

**Fuente:** Elaboración propia



### 4.3.1.3 DESCRIPCIÓN DEL TOUR POR DÍAS Y EL CENTRO DE SALUD DE CADA UNO

*Centros de salud día 1 (Cuadro 10)*

	<b>Localización</b>	<b>Centro de salud más cercano</b>
Datos de identificación <b>DIA 1</b>	Colchani	Colchani
	Salar de Uyuni	Colchani
	Montículos de Sal	Colchani
	Ojos de Agua	Colchani
	Isla Pescado	Colchani
	Isla Incahuasi	Colchani
	Gruta de las galaxias	Chuvica
	Agua Quisa	Chuvica
	Santiago de Ajencha	Chuvica
	Atulcha	Chuvica
	Chuvica	Chuvica

**Fuente:** Elaboración propia

*Centros de salud día 2 (Cuadro 11)*

	<b>Localización</b>	<b>Centro de salud más cercano</b>
Datos de identificación <b>DIA 2</b>	Villa Candelaria	San Juan del Rosario
	Colcha K	San Juan del Rosario
	Santiago de Chuvica	San Juan del Rosario
	San Juan del Rosario	San Juan del Rosario



	Necropolis	San Juan del Rosario
	Salar de San Juan	San Juan del Rosario
	Salar de Chihuana	San Juan del Rosario
	Laguna Kañapa	Huallajara
	Laguna Hedionda	Huallajara
	Laguna Chiarkota	Huallajara
	Laguna Honda	Huallajara
	Ramaditas	Huallajara
	Paso del Inka	Huallajara
	Montaña 7 colores	Huallajara
	Desierto de Siloli	Huallajara
	Árbol de Piedra	Huallajara
	Ingreso al REA	Huallajara
	Mirador aguas calientes	Huallajara
	Huallajara	Huallajara

**Fuente:** Elaboración propia

**Centros de salud día 3 (Cuadro 12)**

	<b>Localización</b>	<b>Centro de salud más cercano</b>
Datos de identificación <b>DIA 3</b>	Géiser Sol de Mañana	Géiser Sol de Mañana
	Laguna Purkis	Aguas termales Quetena grande
	Aguas termales Quetena grande	Aguas termales Quetena grande
	Desierto de Dalí	Aguas termales Quetena grande



	Laguna Blanca	Aguas termales Quetena grande
	Laguna Verde	Aguas termales Quetena grande
	Control	Aguas termales Quetenagrande
	Salar de Kapina	Aguas termales Quetena grande
	Villa Mar	Villa Alota
	Valle de las Rocas	Villa Alota
	Villa Alota	Villa Alota
	Culpina K	San Cristóbal
	San Cristóbal	San Cristóbal
	Vila Vila	San Cristóbal

**Fuente:** Elaboración propia



#### 4.3.1.4 DESCRIPCIÓN DEL VEHÍCULO Y SU ENTORNO. RECURSOS EXISTENTES: INVENTARIO Y LOCALIZACIÓN

*Descripción de recursos existentes en el vehículo (Cuadro 13)*

RECURSO	NUM	DONDE ESTÁN LOCALIZADOS	OBSERVACIONES
<b>KIT SUPERVIVENCIA</b>	1	Lugar de fácil acceso dentro del vehículo	Este kit de supervivencia debe encontrarse en un lugar seguro y de fácil acceso en caso de necesidad
Frazadas	2		
Juego de bengala de supervivencia (mínimo 2 con su lanzador)	1		
Chaleco con cinta reflectante reglamentario	1		
GPS (con mapas cargados de la zona y datos necesarios)	1		
Carta geográfica de la zona	1		
Ignitores para fuego	1		
Manta de supervivencia	1		
Equipo de radio comunicación	1		
Linterna frontal	1		
<b>BOTIQUIN PRIMEROS AUXILIOS</b>	1	Guantera del vehículo	El botiquín de primeros auxilios debe encontrarse debidamente adecuado además de tener un manual de
<b>Antisépticos</b>			
- Alcohol al 70%			
- Agua oxigenada			
- Yodo povidona			
- Alcohol Yodado			
<b>Material de curación</b>			
- Algodón			
- Gasas			
- Vendas de gasas			
- Baja lenguas			



- Esparadrapo			uso de
<b>Instrumental y Otros</b>			todos los
- Pinzas			elementos
- Tijeras			para que
- Termómetro			cualquier
- Cepillo			persona
- Jabón antiséptico			pueda
- Libreta de apuntes			utilizarlo
<b>Medicamentos básicos</b>			en caso de
		Entre los	emergencia
Tubo de oxígeno	1	asientos delanteros	
<b>ELEMENTOS DEL VEHICULO</b>			
Llanta de repuesto	1		
Cinturones de seguridad	1 por pax		
SOAT	1		
Herramientas	1 kit		



#### **4.3.1.5 ORGANIZACIÓN DURANTE LA EMERGENCIA**

Uno de los aspectos básicos en la gestión de riesgo además de prever la acción para las emergencias, si no el más importante, es la organización. Se debe desarrollar un sistema de organización para actuar durante una situación de emergencia en conformidad con los procedimientos establecidos en el propio Plan de Emergencia.

Para esto se establece un sistema de organización que se puede adecuar a la necesidad y a la situación.

Jefe de emergencia (JE). Responsable máximo de la emergencia y coordinador general de todas las actividades. Dependiendo el caso es el Chofer, que es el que conoce la zona y tiene los conocimientos para actuar.

Jefe de intervención (JI). Persona que siguiendo las instrucciones del Jefe de Emergencia dirige las operaciones de intervención "in situ". El Chofer designara este rol al guía acompañante o en su defecto a algún pasajero que se encuentre en buen estado

Centro de control (CC). Persona o grupo de personas que centralizan los canales de comunicación y la información relacionada con la situación de emergencia, es decir anotan todo lo acontecido y se notifica del accidente o hecho mediante radio al centro más cercano.

Equipos de primera intervención (EPI). Persona o grupo de personas que intervienen en primera instancia en la situación de emergencia a fin de eliminarla o impedir su extensión. Este grupo de personas generalmente van a ser los pasajeros del vehículo y en algunos casos, pasajeros de otro vehículo o comunarios de alguna población cercana.



Equipos de segunda intervención (ESI). Persona o grupo de personas de la empresa especialmente entrenadas o bien recursos externos (Guarda Parques, Policía, Grupos de rescate) que actúan cuando los EPI no logran controlar con sus propios recursos la situación de emergencia.

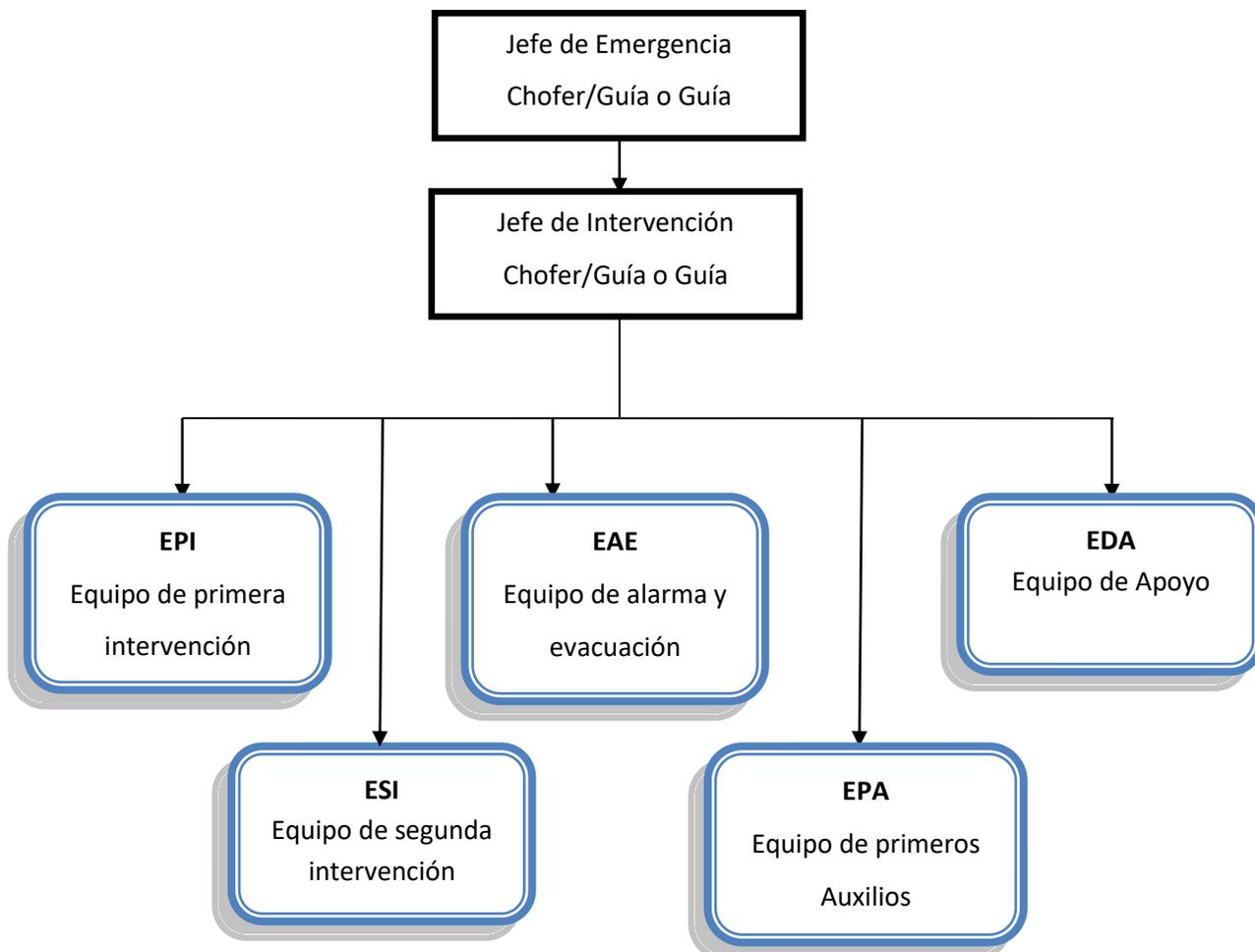
Equipo de alarma y evacuación (EAE). Persona o grupo de personas encargadas de dirigir y controlar la evacuación ordenada de las personas en un sector concreto de la empresa.

Equipo de primeros auxilios (EPA). Persona o grupo de personas encargadas de prestar los primeros auxilios a las personas accidentadas. EL chofer y el guía tienen la obligación de estar capacitados y certificados en primeros auxilios, además de personal en refugios.

Equipos de apoyo (EA). Persona o grupo de personas encargadas en prestar apoyo a los diferentes equipos implicados en la emergencia. Esta o estas persona(s) es la que ayudara a en pasar los elementos requeridos o apoyar en las acciones de los otros grupos.



#### 4.3.1.6 ORGANIZACIÓN DE EMERGENCIA (Cuadro 14)

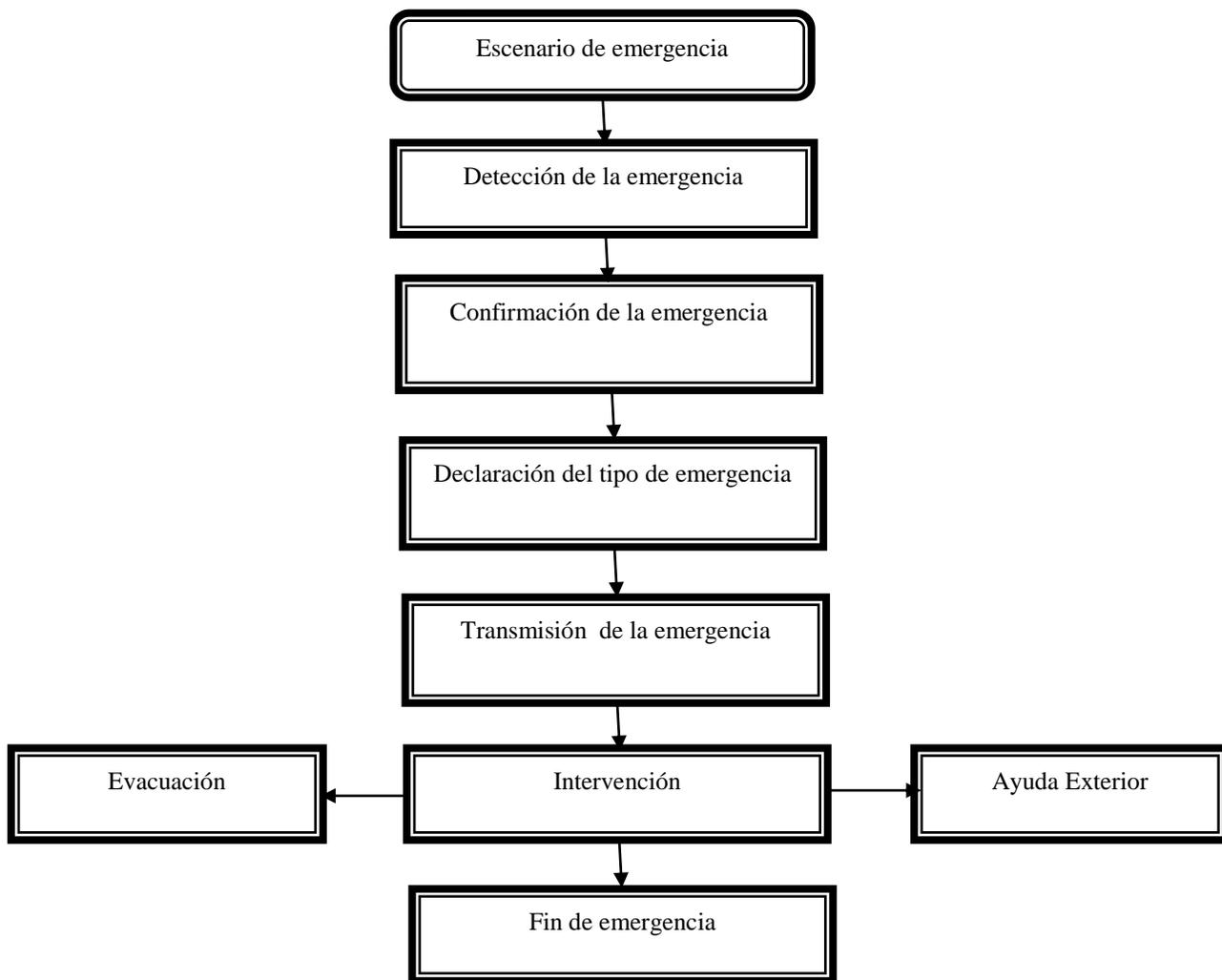


#### 4.3.1.7 ACCIONES A REALIZAR DURANTE LA EMERGENCIA

El procedimiento general de actuación en situaciones de emergencia se esquematiza más adelante. No se pretende describir un proceso en línea, se utiliza a modo de ejemplo para describir las actuaciones a realizar. Dependiendo de la situación contemplada, puede que no sea necesario tomar en consideración alguna de las etapas señaladas.



#### 4.3.1.8 ESQUEMA GENERAL DE ACTUACIÓN EN EMERGENCIA (Cuadro 15)



1. Detección de la emergencia. Generalmente la detección de la emergencia está dada por el chofer si es que tiene algo relacionado con el vehículo o algún pasajero si el problema es con algún pasajero.

2. Confirmación de la emergencia. Si la alarma es directa, es decir, la ha dado una persona, la confirmación ya está dada. En caso contrario, si la alarma es un supuesto requerirá de confirmación previa.



3. Declaración del tipo de emergencia. Una vez confirmada la emergencia se procede a declarar, en función de la situación existente o previsible, el tipo de emergencia:

- *Conato de emergencia:* La situación afecta a una zona concreta de la empresa y es perfectamente controlable por los EPI (Equipos de Primera Intervención) Ej. Una llanta pinchada.
- *Emergencia parcial:* La situación afecta a una zona amplia del equipo y puede preverse una evolución desfavorable del suceso con consecuencias limitadas. La situación es controlable por los ESI y puede requerir una evacuación parcial del grupo.
- *Emergencia general* La situación afecta a todo el grupo y equipo y puede preverse una evolución desfavorable del suceso con consecuencias importantes. La situación desborda a los ESI y puede requerir la evacuación general de todo el grupo.

La comunicación interior o exterior del tipo de emergencia se realizará mediante canales de comunicación preestablecidos (Sirenas, teléfono, radio, etc).

4. Transmisión de la emergencia. Deben definirse los canales de comunicación tanto interna (entre las personas del lugar) como externa (Agencia operadora, SERNAP, Policía) para funcionar en situación de emergencia.

Los canales de comunicación interna son, entre otros, verbales (la persona que detecta la emergencia y la expresa de inmediato), mediante otros mecanismos, vía radio, megafonía, mediante sirenas, vía telefónica o bengalas.

Los canales de comunicación hacia los recursos externos o las Instituciones se establecen generalmente mediante telefonía o vía radio.

Además de definir los medios de transmisión, también debe establecerse cómo se contacta el emisor con el receptor (Número de teléfono, frecuencia de radio, número de



toques y frecuencia del tono de la sirena, tipo de aviso por megafonía) y qué lenguaje se utiliza.

5. *Intervención.* El Plan de Emergencia recogerá, para cada escenario de emergencia identificado, un procedimiento específico de intervención. Los diferentes escalones de la organización de emergencia dispondrán de fichas de intervención donde se resumirán las actuaciones a realizar en cada escenario accidental.

6. *Evacuación.* Una situación de emergencia puede requerir la evacuación parcial o general del grupo. Las vías de evacuación y los puntos de reunión deben estar perfectamente identificados y señalizados en el mapa de la zona.

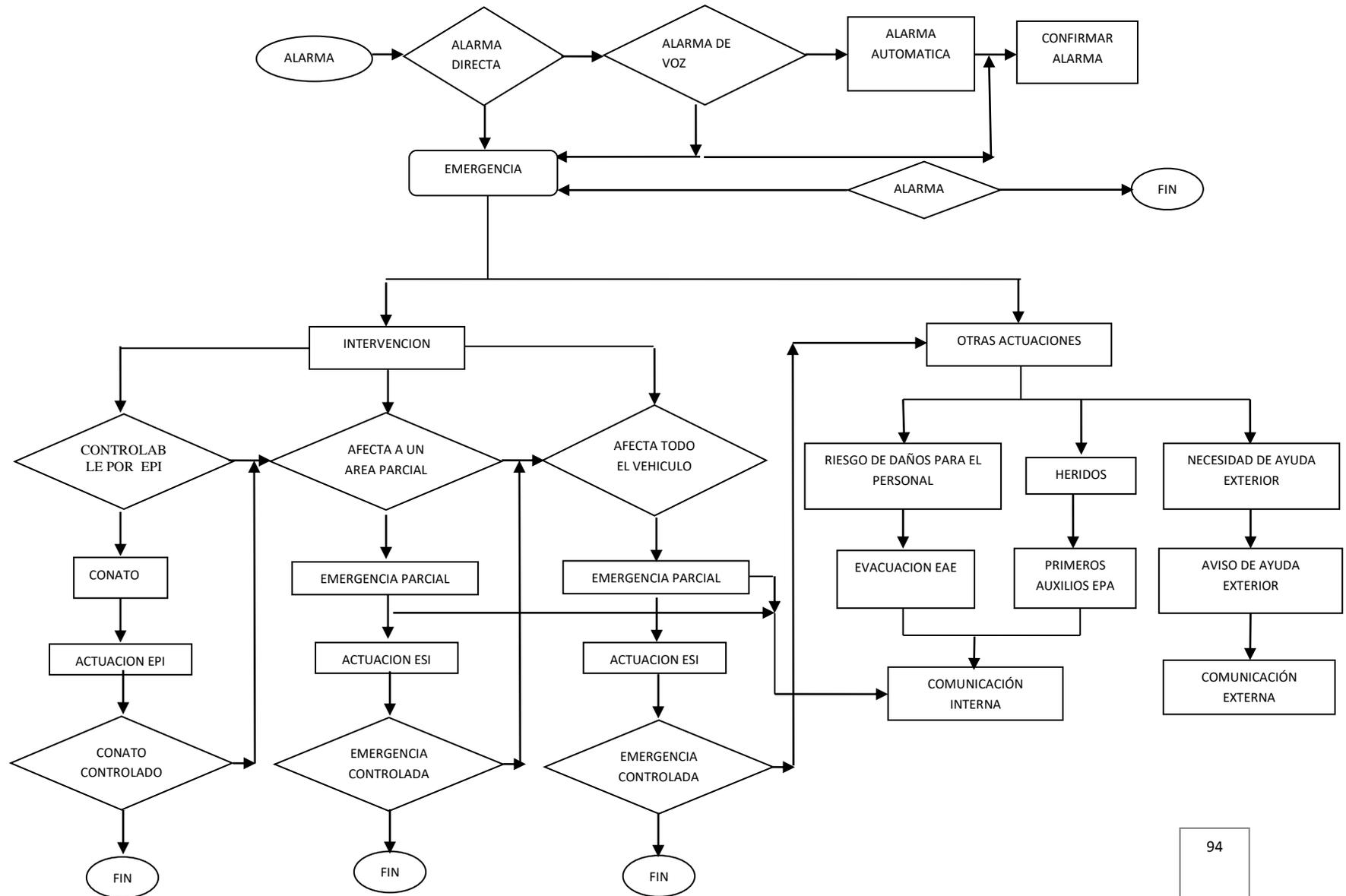
7. *Ayuda exterior.* Si la situación de emergencia rebasa la competencia de los equipos de primera intervención (EPI) y no existe ESI en el grupo (otro vehículo), se hará necesaria la intervención de recursos externos.

La decisión de solicitar ayuda externa deberá tomarse en los primeros momentos.

8. *Fin de la emergencia.* Es necesario fijar para cada uno de los escenarios accidentales, las condiciones de fin de emergencia, a partir de las cuales el grupo retorna a la situación "segura". Una situación de emergencia termina cuando el Jefe de Emergencia, da por cumplidas estas condiciones, y declara el fin de la misma.



**4.3.1.9 ESQUEMA GENERAL DE UNA EMERGENCIA (Cuadro 16)**





### 4.3.1.10 PRESUPUESTO

#### *Presupuesto Propuesta 2 (Cuadro 17)*

<b>PROPUESTA 2</b>			
<b>PLAN DE EMERGENCIAS TURÍSTICAS EN EL CIRCUITO DESIERTOS BLANCOS LAGUNAS DE COLORES</b>			
<b>(Presupuesto expresado en bolivianos)</b>			
<b>DETALLE</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Capacitación de personal de operadoras turísticas (2 días)</b>			
<b>CAPACITADORES</b>			
Capacitador	2	1300	2600
Auxiliar	1	800	800
<b>TRASLADO A LAS COMUNIDADES</b>			
Viaje a las comunidades (Transporte)	3	1392	4176
Estadía (en días)	7	348	1044
<b>MATERIAL REQUERIDO PARA LA CAPACITACION</b>			
Bolígrafos	100	3	300
Computadora portátil	1	2784	2784
Evaluación y módulos fotocopias	100	20	2000
Manual del participante fotocopias + anillado	100	15	1500
Marcadores de agua (4 colores)	5	20	100
Marcadores de alcohol (4 colores)	5	20	100
Papel sábana (Tamaño resma)	100	0,5	50
Plan de Lección fotocopias + anillado	2	30	60

<b>TOTAL</b>	<b>15514</b>
--------------	--------------



## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

Si bien la gestión de riesgos está ligada a la a grandes desastres en diferentes sectores del planeta, no se tomó en cuenta la gestión de riesgos turísticos, siendo que la actividad del turismo está en constante crecimiento, además de la necesidad del hombre por conocer y experimentar nuevas experiencias.

La característica del destino ofrece experiencias, además de paisajes espectaculares, pero que conllevan un alto nivel de riesgo intrínseco, que por sí solo pueden llegar a ser fatales. Lastimosamente este destino no tiene un plan de gestión de riesgo que englobe todas las necesidades que tienen los turistas, limitando de esta manera el nivel de calidad del servicio, y no menos importante vulnerando la seguridad personal del turista.

Es por esta razón que la implementación de este proyecto generara un nuevo nivel de calidad de prestación de servicios en el destino, y a su vez, a nivel internacional.

Una vez identificados los lugares de riesgo de acuerdo a las características del terreno, además de las características del clima, es que se creó un protocolo de acción estandarizado para el comportamiento en caso de emergencias durante el tour.

La generación de un programa de capacitación en temas de sensibilización turística además primeros auxilios facilitara el establecer un nivel de seguridad además de mejorar el nivel de calidad en el destino.



## 5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda elaborar un plan de capacidad de carga al destino, puesto que el constante flujo turístico en el lugar genera un aumento de la vulnerabilidad y por lo tanto genera un incremento en riesgo a sufrir accidentes durante el recorrido.
- .- También se recomienda mejorar el sistema de comunicación interna, puesto que una comunicación adecuada además de ayudar al control de los vehículos, ayuda en situaciones de emergencia para la evacuación adecuada e inmediata aumentando la posibilidad de sobrevivencia de las personas afectadas.



## 6 BIBLIOGRAFIA

- ACERENZA miguel Ángel, Administración del turismo, México, 1999
- APEMIN II Apoyo al Desarrollo Económico Sostenible en Áreas Mineras Empobrecidas del Occidente de Bolivia 2002
- ARIAS, Doris, Teoría del turismo-Análisis comparativo, Bolivia 2006
- ATLAS ESTADÍSTICO DE MUNICIPIOS DE BOLIVIA, 2005
- BOLETÍN ESTADÍSTICO INFORMATIVO, Agosto 2011, N° 1 Salares y Lagunas de Colores la región más visitada de Bolivia, Ministerio de Culturas Viceministerio de Turismo Dirección General de Control a la Actividad Turística Unidad de Servicios Turísticos
- BOULLON Roberto, Planificación del Espacio Turístico, México, 1997
- CHIAVENNATO, Adalberto, Iniciación a la administración del personal 1998
- CODIGO NACIONAL DE TRANSITO
- EPYPSA Desarrollo turístico sostenible del salar de uyuni y las lagunas de colores, primer informe de avance diagnóstico y escenarios de desarrollo. 2009
- EPYPSA Primer informe de avance Diagnostico y escenarios de desarrollo. Bolivia 2009
- FISHER, Andrew. Laing, John. Stoeckel, John. Townsend, John. “Manual para el diseño de la investigación operativa en Planifiación familiar”. S.e. México, 1991
- GOBIERNO MUNICIPAL POTOSI (2008). Plan de desarrollo municipal de Uyuni 2008-2012, Recursos turísticos Pág. 80
- GOBIERNO MUNICIPAL DE UYUNI, PDM UYUNI
- GTZ , Incorporar la gestión del riesgo en la planificación territorial: Orientaciones para el nivel municipal, Diciembre 2010
- GUTIERREZ ADAUTO, Jorge. Guía Metodológica para el ordenamiento turístico del territorio (comunidad, Municipio, y Mancomunidad) 2009
- INE Anuario estadístico 2010
- LAROUSSE Diccionario Enciclopédico. EDIT. Agrupación Editorial S.A. Colombia 1999.



- LEY GENERAL DE TURISMO “Bolivia te Espera” 2012
- MINISTERIO DE PRODUCCIÓN Y MICROEMPRESA VICEMINISTERIO DE TURISMO, Plan Nacional de Turismo 2006-2011,
- MINISTERIO PRODUCTIVO Y ECONOMÍA PLURAL VICEMINISTERIO DE TURISMO. Desarrollo Turístico sostenible del Salar de Uyuni y las Lagunas de Colores:
- MINISTERIO DE CULTURAS, VICEMINISTERIO DE TURISMO, DIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL A LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS, Boletín estadístico informativo “Salares y Lagunas de Colores de la Región más visitada de Bolivia, , unidad de servicios turísticos, agosto 2011, N°1
- MONTANER M. Jordy y Otros, Diccionario de Turismo, Síntesis, España 1998
- MORGAN Darius, Turismo Siempre Bolivia, ed. EG Bolivia 1992. Pág. 18
- MORALES, Silva. Psicología del Turismo. Edit..se. Bs. As Argentina, 2002.
- NACIONES UNIDAS / CEPAL (2007), Alteraciones climáticas en Bolivia: Impactos observados en el primer trimestre de 2007.
- NARVÁEZ LIZARDO, Lavell Allan, Pérez Ortega Gustavo, La Gestión del Riesgo de Desastres: Un enfoque basado en procesos,2009
- OFDA USAID Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades (EDAN), manual del participante . s.l. s.e.
- OMT,Barometro del turismo mundial, volumen 8 N°2, Junio 2010
- OXFAM. FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DE LA GESTION DE RIESGOS: el ABC de la gestión de riesgos, Nicaragua: centro Humbolt2002
- PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE UYUNI 2008-2012
- PLAN DE MANEJO DE LA REA. 2006.
- PLAN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LA RESERVA NACIONAL DE FAUNA ANDINA EDUARDO AVAROA
- REVISTA DE LA ORGANIZACIÓN DEL TURISMO, año XXI, número 3/2007
- REGLAMENTO GENERAL DE ÁREAS PROTEGIDAS, Decreto Supremo N° 24781 de 31 de Julio de 1997



- SERNAP Plan de turismo de la Reserva Nacional de Fauna Andina Eduardo Avaroa,
- SERNAP, Plan general de protección de la reserva nacional de fauna andina Eduardo Avaroa
- TELLEZ FLORES Rodolfo, Gestión de políticas turísticas públicas, 2011
- TROPICO-ASOCIACIÓN. Boliviana para la conservación y desarrollo sostenible en el suroeste de Potosí, Bolivia, Prefectura del departamento de Potosí 2006
- VALDA ANGULO, Marbin. “La intensa nevada atrapa a turistas y salen en su rescate”. El potosí. Potosí, 6 de julio de 2011
- VARGAS RIOS, Verónica. Procedimientos para el Establecimiento del turismo Comunitario Caso: destino Desiertos blancos – lagunas de colores. Ponencia presentada en el 2do seminario internacional y rueda de negocios de turismo rural en Bolivia” 2008
- VICEMINISTERIO DE TURISMO. Compendio estadístico de flujo de visitantes 2008 – 2010
- VICEMINISTERIO DE TURISMO. Flujo de visitantes extranjeros por destino en personas, destinos museos áreas protegidas 2010
- VICEMINISTERIO DE TURISMO. Boletín estadístico informativo , Nº 1, Salares y Lagunas de Colores la región más visitada de Bolivia 2011
- VICE MINISTERIO DE TURISMO (2012). Plan Nacional de Turismo 2012-2016

#### FUENTES DIGITALES

- <http://www.world-tourism.org/>
- [http://www.redulac.net/redulac/images\\_documentosypublicaciones/educacion\\_y\\_gestion/La%20Educaci%C3%B3n%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo%20de%20Desastre.pdf](http://www.redulac.net/redulac/images_documentosypublicaciones/educacion_y_gestion/La%20Educaci%C3%B3n%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo%20de%20Desastre.pdf) )
- [www.boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?Idtermino=842](http://www.boletin-turistico.com/diccionario/significado.asp?Idtermino=842)

<http://www.monografias.com/trabajos89/gestion-monitoreo-ejecucion-proyectos-agropecuarios/gestion-monitoreo-ejecucion-proyectos-agropecuarios.shtml>



- [www.giemic.ucim.es/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_viw&gid=1008&Itemid=60](http://www.giemic.ucim.es/index.php?option=com_docman&task=doc_viw&gid=1008&Itemid=60)
- [www.boletín-turistico.com/diccionario/significado.asp?IdTermino=1030](http://www.boletín-turistico.com/diccionario/significado.asp?IdTermino=1030)
- [www.boletin-turismo.com/diccioneario/defaylt.asp](http://www.boletin-turismo.com/diccioneario/defaylt.asp)



# ANEXOS





# ANEXO 1

## Encuestas y Entrevistas

INTRODUCCIÓN



La actividad turística se ha desarrollado rápidamente en estos últimos años a nivel mundial. A este ritmo se suma Bolivia que tiene grandes posibilidades de ofrecer productos diferenciados en los destinos que tiene el país, cada uno con sus rasgos culturales o naturales diferenciados.

Tomando en cuenta el resultado sobre el flujo turístico corroborado por el Viceministerio de Turismo en el que destacó el incremento de visitantes en el Destino Salar de Uyuni Lagunas, que recibió en la gestión 2010 a 80.966 turistas, con un incremento del 7% en el año 2011. Esto quiere decir que tendremos una demanda mayor para la gestión 2013, tomando en cuenta la reciente incorporación del Salar de Uyuni en una de las competencias más importantes como es el “Dakar” si es que la situación política del país, así lo permite.

Asimismo, se prevé que la oferta turística del destino tendrá cambios importantes, desde la contratación de personal, equipamiento y la diversificación en el producto turístico.

Por lo mencionado anteriormente, es necesario identificar los riesgos inmersos en a lo largo del circuito que los prestadores de servicios tienen en el destino a partir de su percepción y el trabajo cotidiano que realizan.

La necesidad de contar con un personal calificado para actuar en situaciones de emergencia, además de contar con un plan de acción para poder actuar, es una preocupación permanente que marca la imagen del destino. En este sentido, la sensibilización en temas de riesgo juega un papel importante para el destino.

Las encuestas y entrevistas fueron realizadas el año 2012 y 2013 respectivamente en el destino DESIERTOS BLANCOS - LAGUNAS DE COLORES en el circuito tradicional.

La encuesta fue realizada a 30 agencias legalmente establecidas en Uyuni de las 54 registradas en oficinas del SERNAP para el ingreso a la REA.



A su vez se realizaron encuestar a 68 turistas tomando en cuenta el universo del registro de ingreso de turistas a la reserva el año 2011 en el cual 68941 turistas fueron registrados, tomando la muestra de 68 turistas de acuerdo a fórmula.

El objetivo principal de la investigación es conocer los riesgos reales y potenciales en el destino, brindando información actualizada de acuerdo a la necesidad del presente proyecto.



## ANEXO 2

Fecha \_\_\_\_\_

Código de boleta

--	--	--



### Parte I: DATOS GENERALES

A1 Lugar de la entrevista \_\_\_\_\_

A2 Nombre de la institución \_\_\_\_\_

A3 Tipo de institución

- Pública
- Cooperación internacional
- Privado

A4 Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

A5 Datos de la institución

Teléfono	
Mail	

A6 Áreas relacionadas de trabajo con la actividad turística

Capacitación		Seguridad turística		Infraestructura	
Regulación de actividad turística		Búsqueda y Rescate			

### Parte II: Diagnostico (Correlaciones las siguientes preguntas con las tablas en la parte inferior)

**B1** ¿Qué lugares en el circuito salar REA considera Ud. que son susceptibles a causar dificultades o accidentes durante el tour?

**B2** ¿Considera que la construcción de estructuras dedicadas al turismo ubicados en los diferentes circuitos son causantes problemas relacionados con los turistas durante el tour? Si No Cuales?

**B3** ¿Conoce algún centro de salud que atiendan a turistas con problemas de salud durante el tour? Si No ¿Cual?

Día 1	B1	B2	B3
Colchani			
Salar de Uyuni			
Montículos de Sal			
Ojos de Agua			
Isla Pescado			
Isla Incahuasi			
Gruta de las galaxias			
Agua Quisa			
Santiago de Ajencha			
Atulcha			
Chuvica			

Día 2	B1	B2	B3
Villa Candelaria			
Colcha K			
Santiago de Chuvica			
San Juan del Rosario			
Necropolis			
Salar de San Juan			
Salar de Chihuana			
Laguna Kañapa			
Laguna Hedionda			
Laguna Chiarkota			
Laguna Honda			
Ramaditas			
Paso del Inka			
Montaña 7 colores			
Desierto de Siloli			
Árbol de Piedra			
Ingreso al REA			
Mirador aguas calientes			
Huallajara			

Día 3	B1	B2	B3
Géiser Sol de Mañana			
Laguna Purkis			
Aguas termales Quetena grande			
Desierto de Dalí			
Laguna Blanca			
Laguna Verde			
Control			
Salar de Kapina			
Villa Mar			
Valle de las Rocas			
Villa Alota			
Culpina K			
San Cristóbal			
Vila Vila			



**B4** ¿Considera Ud. que la calidad está ligada al precio del servicio? Porque?

---

---

---

---

**B5** ¿Cree Ud. que la oferta turística de costo bajo influye en la generación de algún tipo de riesgo durante el tour? ¿Cual?

---

---

---

---

**B6** ¿Cree Ud. que la inexistencia de servicios básicos en los albergues a lo largo del recorrido turístico podría causar incomodidades y problemas de salud en los turistas que duermen en los mismos? ¿Cuáles?

SI NO

---

---

---

---

En la siguiente escala cuanto califica la importancia de los servicios básicos

1 Sin importancia      2 Poco importante      3 Importante      4 Muy importante

1    2    3    4

**B6** ¿Ud. cree que el personal operativo de la actividad turística en el circuito “Desiertos Blancos Lagunas de Colores” tienen los conocimientos y capacidades necesarias para enfrentar problemas de salud? ¿Por qué?

---

---

---

---

**B7** ¿Considera necesario tener una línea de radiocomunicación para ser utilizada en caso de emergencia durante el tour? ¿Por qué?

---

---

---

### Parte III: Institucional

**C1** ¿Considera que la seguridad turística en el destino depende de uno o varios actores? ¿Los podría nombrar en orden de importancia? ¿Porque?

---

---

---

**C2** ¿Que instituciones conoce que trabajen de forma indirecta con la actividad turística en el circuito Salar REA?



1.-	
2.-	
3.-	

**C3** En caso de accidentes o eventos adversos durante el tour ¿Qué instituciones intervienen?

---

---

---

**C4** ¿Cómo fue la reacción de los actores involucrados en la actividad turística frente a problemas durante el tour?

---

---

**C5** En la actualidad ¿Cómo considera la reacción de los actores involucrados en la actividad turística frente a problemas durante el tour?

---

---

---

---

**C6** ¿Qué acciones considera que se deberían adoptar para mejorar la calidad de servicio en relación a la seguridad turística durante el tour?

---

---

---

---

**C7** ¿Qué elementos de seguridad personal considera Ud. que los turistas que recorren el circuito Salar REA deberían llevar con ellos en caso de alguna necesidad especial?

---

---

---

---

**C8** ¿Qué elementos de seguridad considera Ud. que los vehículos 4x4 de las operadoras que recorren el circuito Salar REA deberían llevar con ellos en caso de alguna necesidad especial?

---

---

---

---

**C9** ¿Cree Ud. necesario contar con una guía de necesidades y comportamiento del personal de operadoras y turistas que visitan el circuito Salar REA como elemento de prevención? ¿Porque?

---

---

---

---



### Encuesta a agencias de turismo en Uyuni

Objetivo: Conocer la necesidades de seguridad turística durante el circuito desiertos blancos lagunas de colores

#### Datos Generales

#### Parte II: Diagnostico



**B1** Que lugares en el circuito salar REA considera Ud. que son susceptibles a causar dificultades durante el tour?

**B2** Considera que la construcción de estructuras dedicadas al turismo ubicados en los diferentes circuitos son causantes problemas durante el tour? Si No Cuales

**B3** Conoce algún centro de salud que atiendan a turistas en problemas durante el tour? Si No ¿Cual?

Dia 1	B1	B2	B3
Colchani			
Salar de Uyuni			
Montículos de Sal			
Ojos de Agua			
Isla Pescado			
Isla Incahuasi			
Gruta de las galaxias			
Agua Quisa			
Santiago de Ajencha			
Atulcha			
Chuvica			

Dia 2	B1	B2	B3
Villa Candelaria			
Colcha K			
Santiago de Chuvica			
San Juan del Rosario			
Necropolis			
Salar de San Juan			
Salar de Chihuana			
Laguna Kañapa			
Laguna Hedionda			
Laguna Chiarkota			
Laguna Honda			
Ramaditas			
Paso del Inka			
Montaña 7 colores			
Desierto de Siloli			
Árbol de Piedra			
Ingreso al REA			
Mirador aguas calientes			
Huallajara			

Dia 3	B1	B2	B3
Géiser Sol de Mañana			
Laguna Purkis			
Aguas termales Quetena grande			
Desierto de Dalí			
Laguna Blanca			
Laguna Verde			
Control			
Salar de Kapina			
Villa Mar			
Valle de las Rocas			
Villa Alota			
Culpina K			
San Cristóbal			
Vila Vila			



**Que problemas considera que afectan más a los turistas durante el tour?**

1 Sin importancia      2 Poco importante      3 Importante      4 Muy importante

Helada		Inundaciones		Tormentas eléctricas		Otros	
Marchas		Bloqueos		Fiestas			
Mal de altura		Probl. cardiacos		Probl. digestivos		Probl. en la piel	
Alcantarillado		Provisión de agua		Sistema eléctrico			
Falla mecánica		Imprudencia		Cansancio		Mal mantenimiento	
Mal Mantenimiento		No hay camino		Rutas variadas			

Eventos naturales		1	2	3	4
Eventos sociales		1	2	3	4
Problemas de salud		1	2	3	4
Servicios básicos		1	2	3	4
Accidentes vehiculares		1	2	3	4
Infraestructura caminera		1	2	3	4
Otro		1	2	3	4

**De los elementos siguientes cuales considera Ud. que deberían existir para mejorar la calidad del tour**

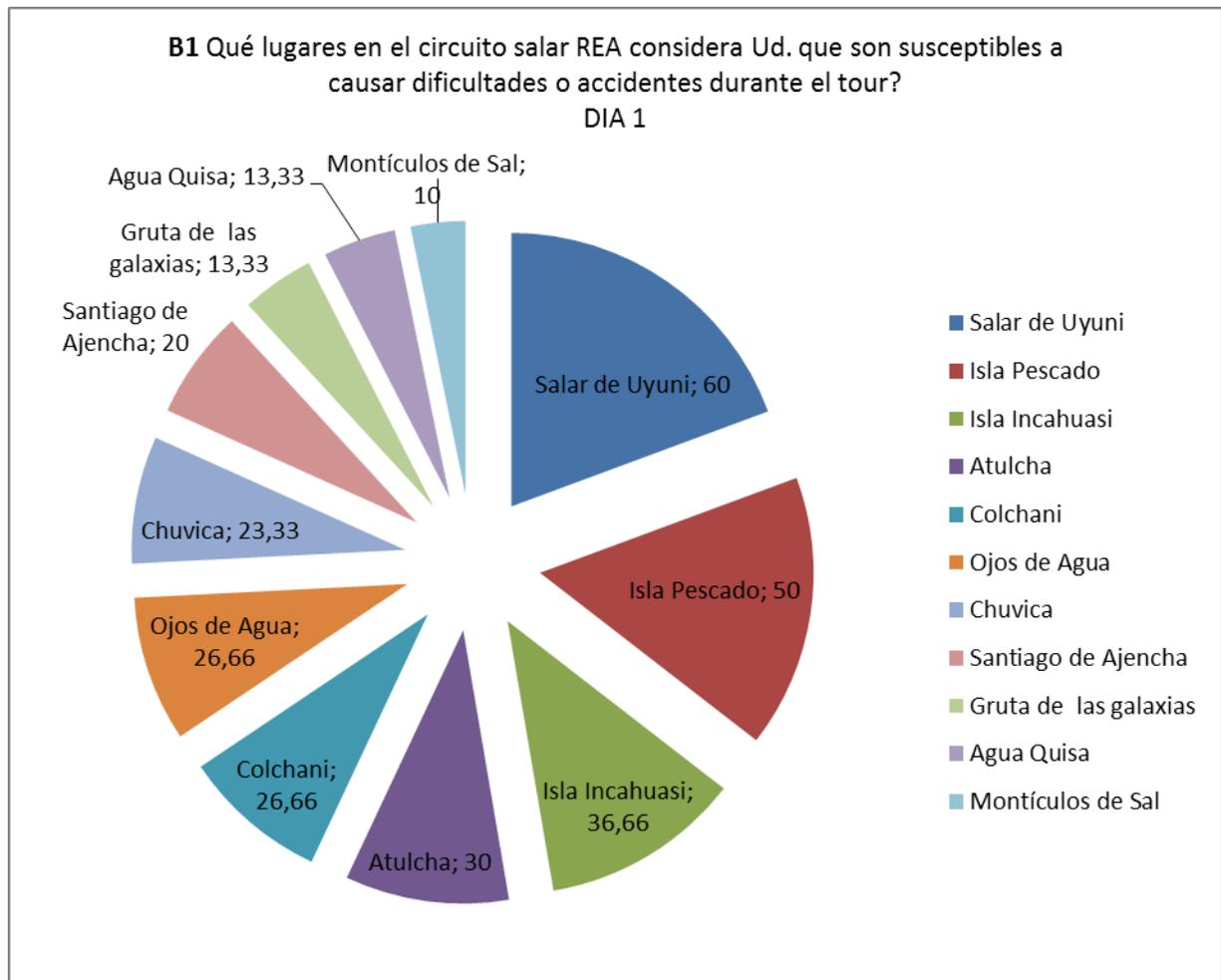
1 Sin importancia      2 Poco importante      3 Importante      4 Muy importante

Control estricto de vehiculos 1 2 3 4	Capacitación en primeros auxilios 1 2 3 4	Centros médicos especializados 1 2 3 4
Línea de radiocomunicación continua 1 2 3 4	Equipamiento en vehículos para emergencias 1 2 3 4	Otro 1 2 3 4

**Que instituciones considera Ud. que se deberían hacer cargo de la capacitación y control turístico en el circuito Salar REA según orden de importancia**

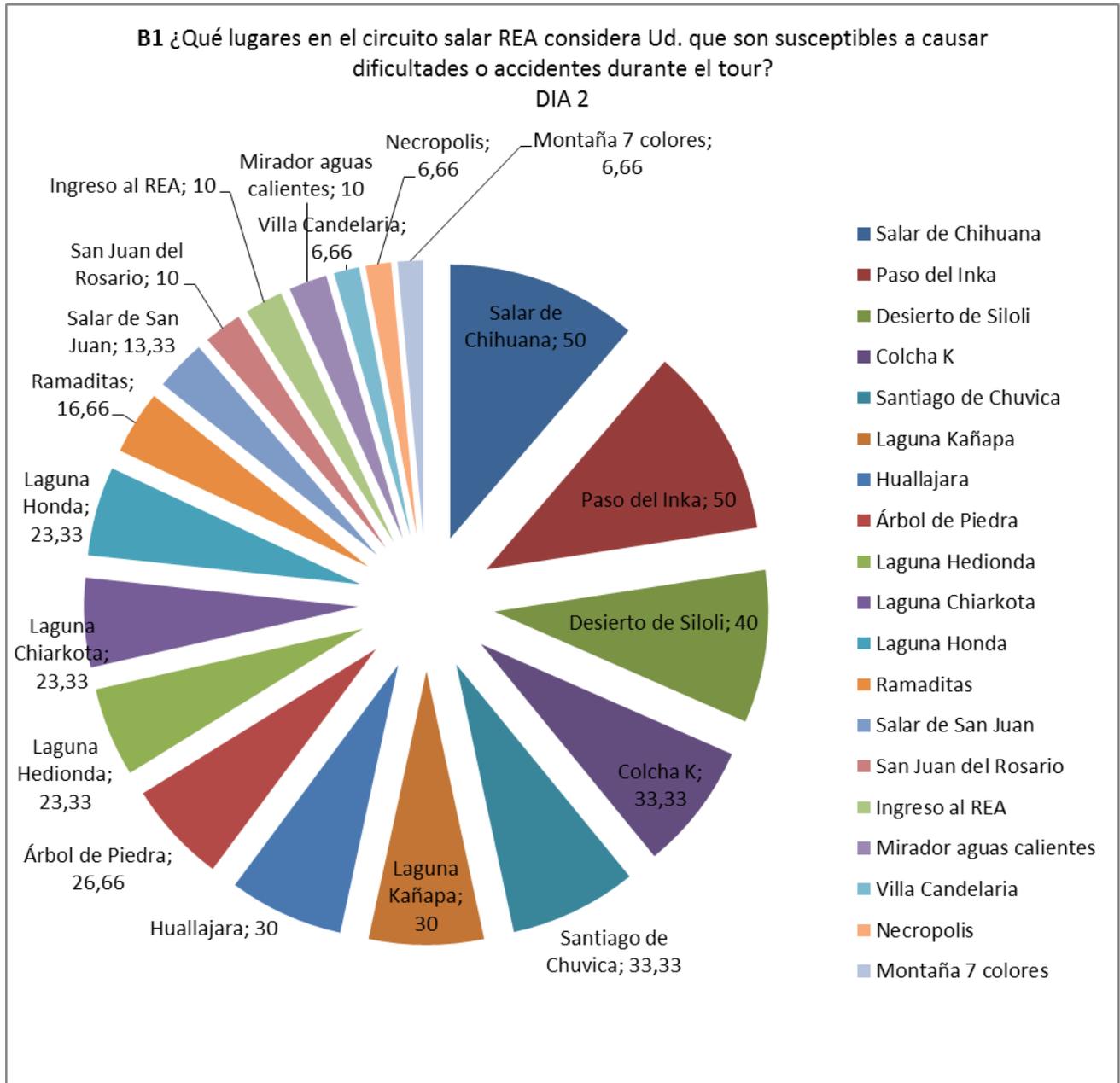
1 Sin importancia      2 Poco importante      3 Importante      4 Muy importante

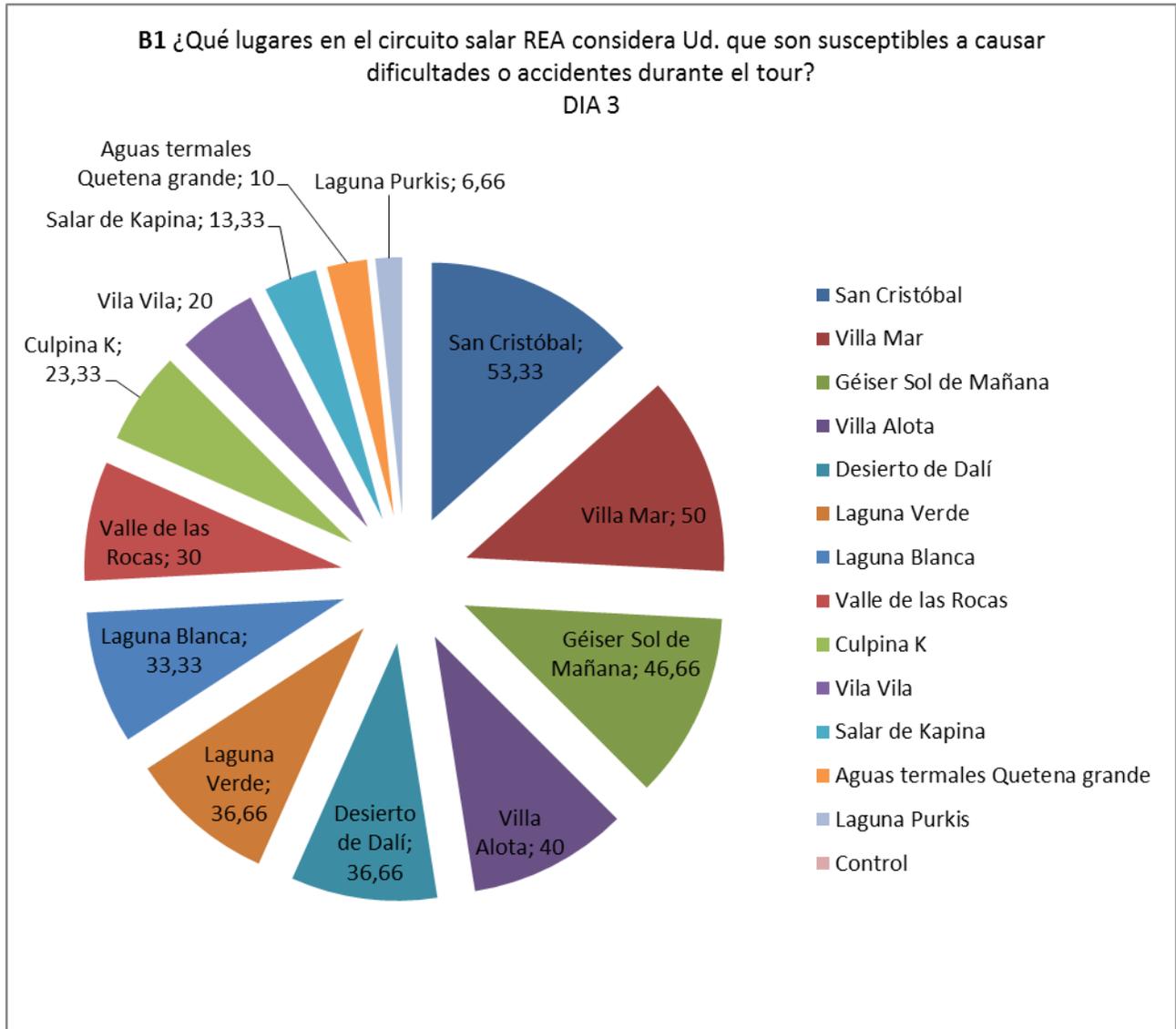
Prefectura		1	2	3	4
Alcaldía		1	2	3	4
Dirección de turismo Potosí		1	2	3	4
Agencias de viaje		1	2	3	4
SERNAP		1	2	3	4
CANOTUR		1	2	3	4
Bomberos		1	2	3	4
SAR		1	2	3	4
Policía		1	2	3	4
Cruz Roja		1	2	3	4
Otro		1	2	3	4



La primera tabla muestra la relación de sectores que se visitan durante el primer día del tour con posibles sectores que pueden causar problemas durante el tour siendo que un 60% muestra la mayor muestra de un sector de riesgo, específicamente isla pescado con un 50% y un 36.66% la isla Incahuasi, vale la pena recalcar que muchas de las personas confunden estas dos islas como una sola, siendo la isla Incahuasi la que se visita durante el tour.

Los demás resultados muestran diferentes lugares que se visitan en el salar o en las orillas, todos esos lugares tienen el riesgo establecido durante la época de lluvias (Noviembre – abril), y que por razones de seguridad no ingresan los vehículos hasta las islas, solamente se ingresa hasta algunos sectores del salar para poder observar el salar inundado, siendo este aprox. 10 a 15 min. Después del hotel de sal.

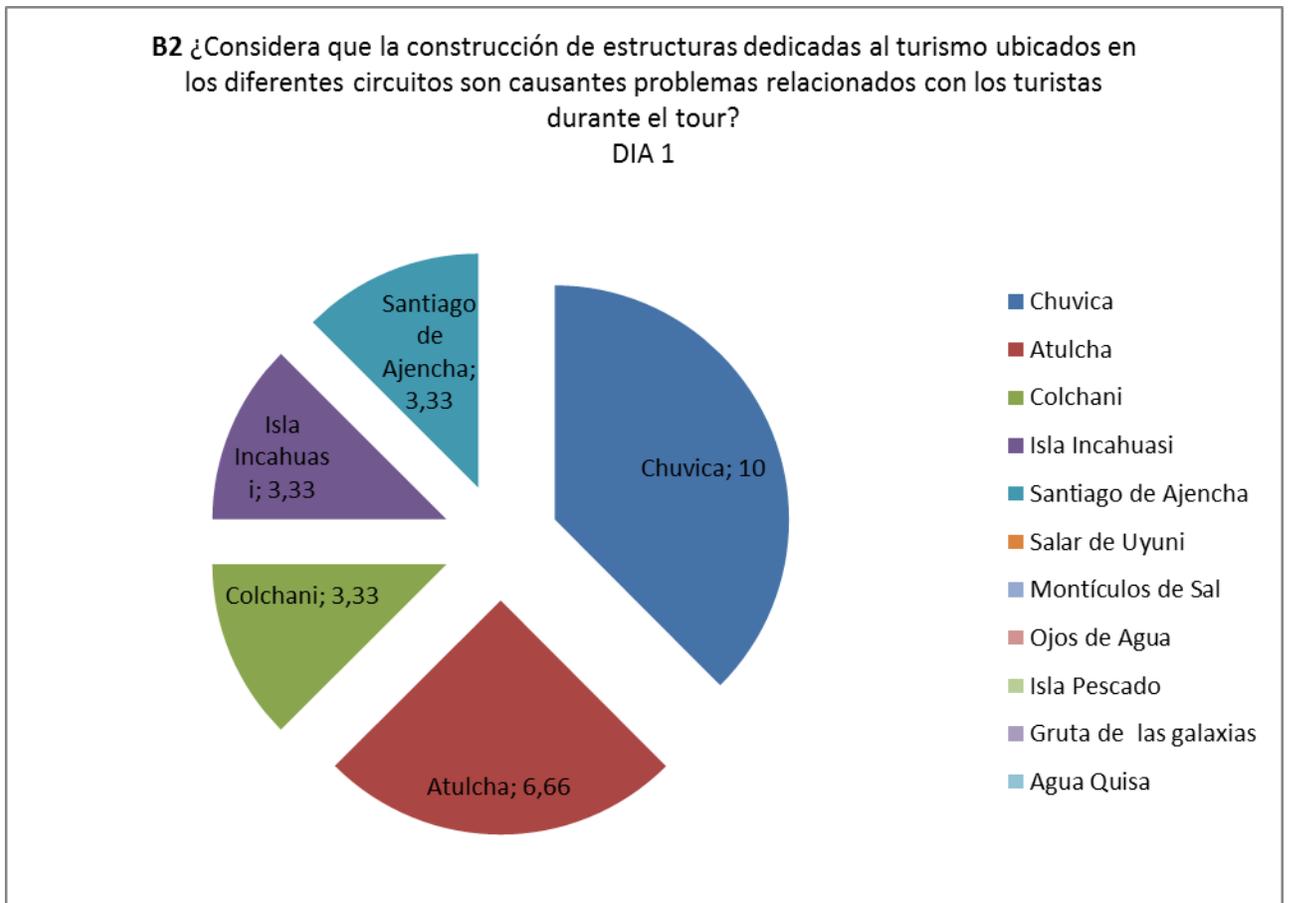




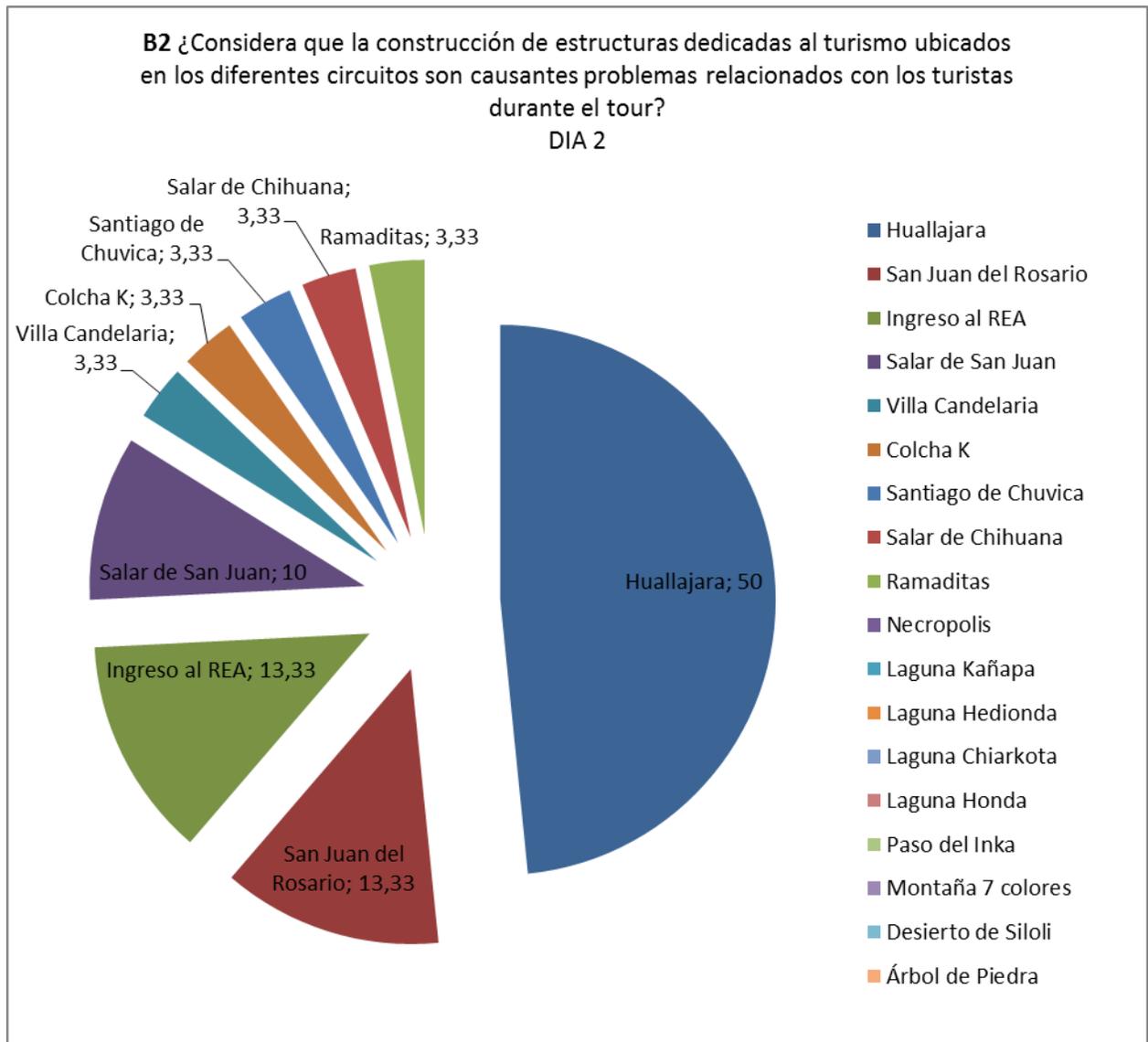
El día 3 se presentan los siguientes resultados

San Cristóbal	53,33
Villa Mar	50
Géiser Sol de Mañana	46,66
Villa Alota	40

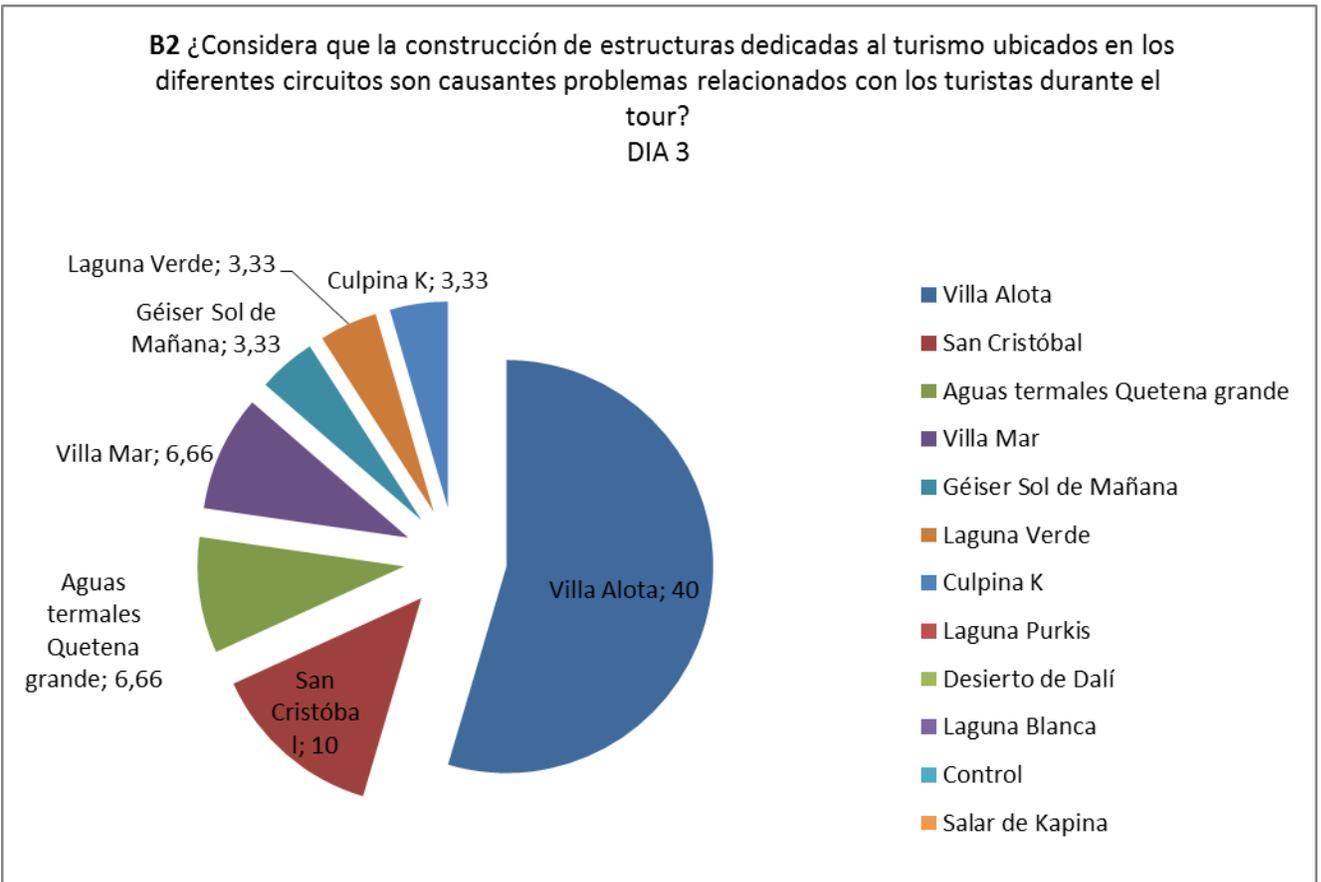
Estos son los lugares de mayor riesgo durante el tercer día.



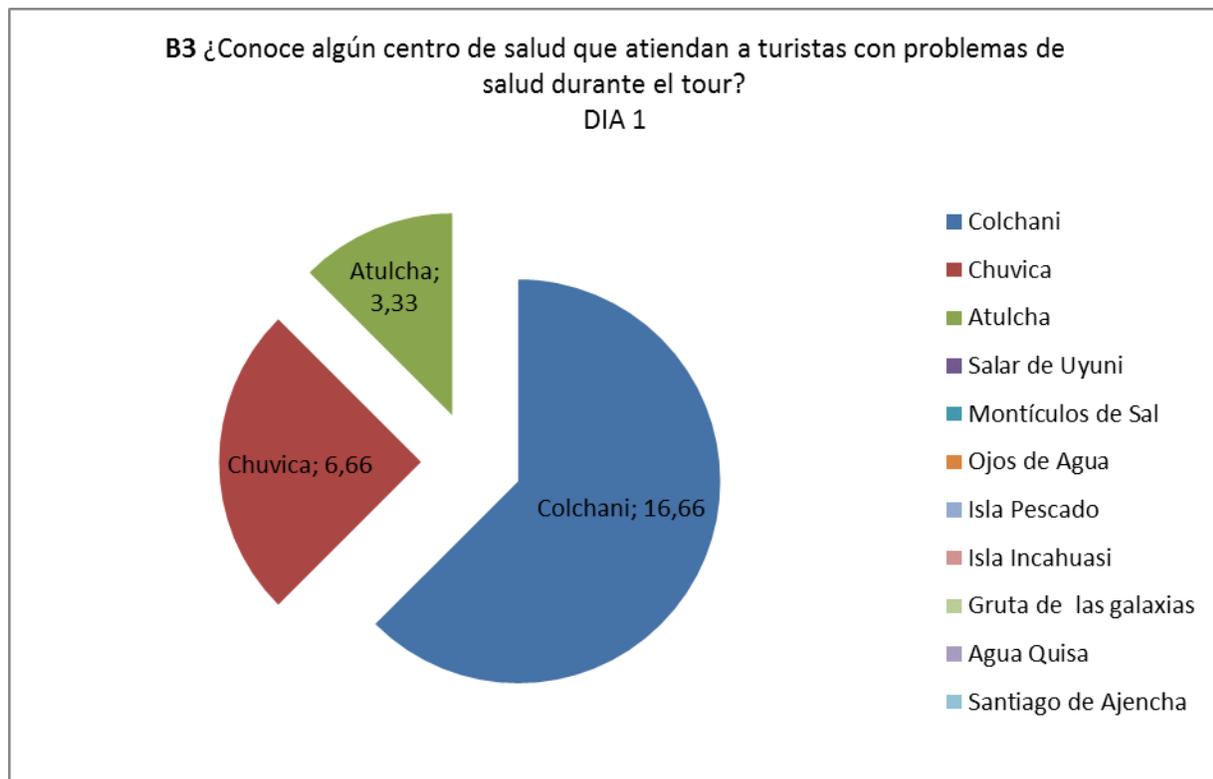
Durante el primer día se considera que Chuvica con 10% y Atulcha con 6.66% son lugares durante el primer día que las estructuras dedicadas al turismo pueden causar algunos problemas.



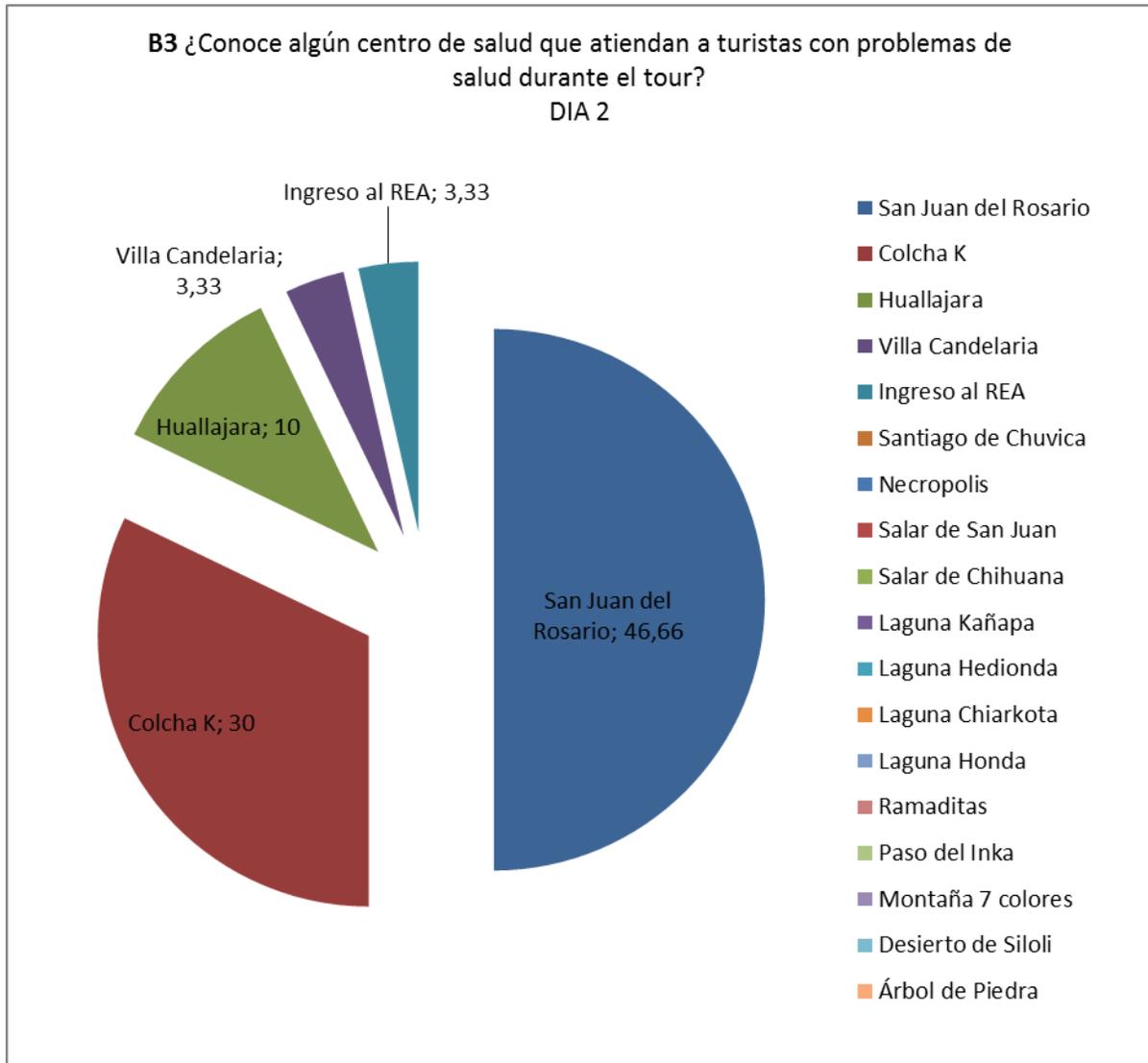
Durante el segundo día se considera que Huallajara con 50% y San Juan del Rosario con 13.33% son lugares durante el segundo día que las estructuras dedicadas al turismo pueden causar algunos problemas, muchas de las personas a pesar de no especificar el tema en esta pregunta se quejan porque en Huallajara se ofrecen bebidas alcohólicas a los choferes.



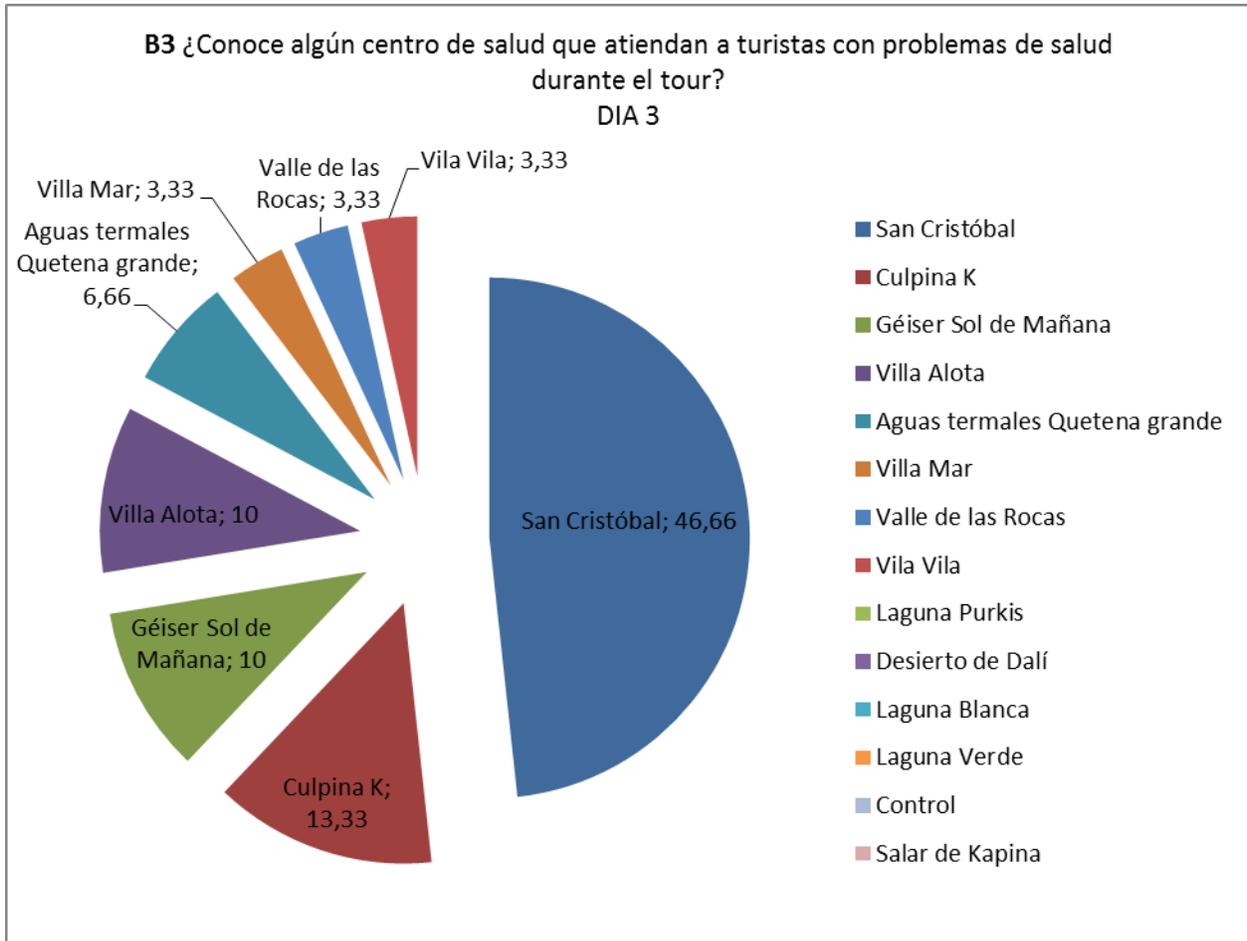
Durante el tercer día se considera que Villa Alota con un 40% y San Cristobal con 10%.



Durante el primer día el 16.66% de las personas encuestadas conocen centros de salud en Colchani, solo un 6.66% en Chuvica, y 3.33% en Atulcha



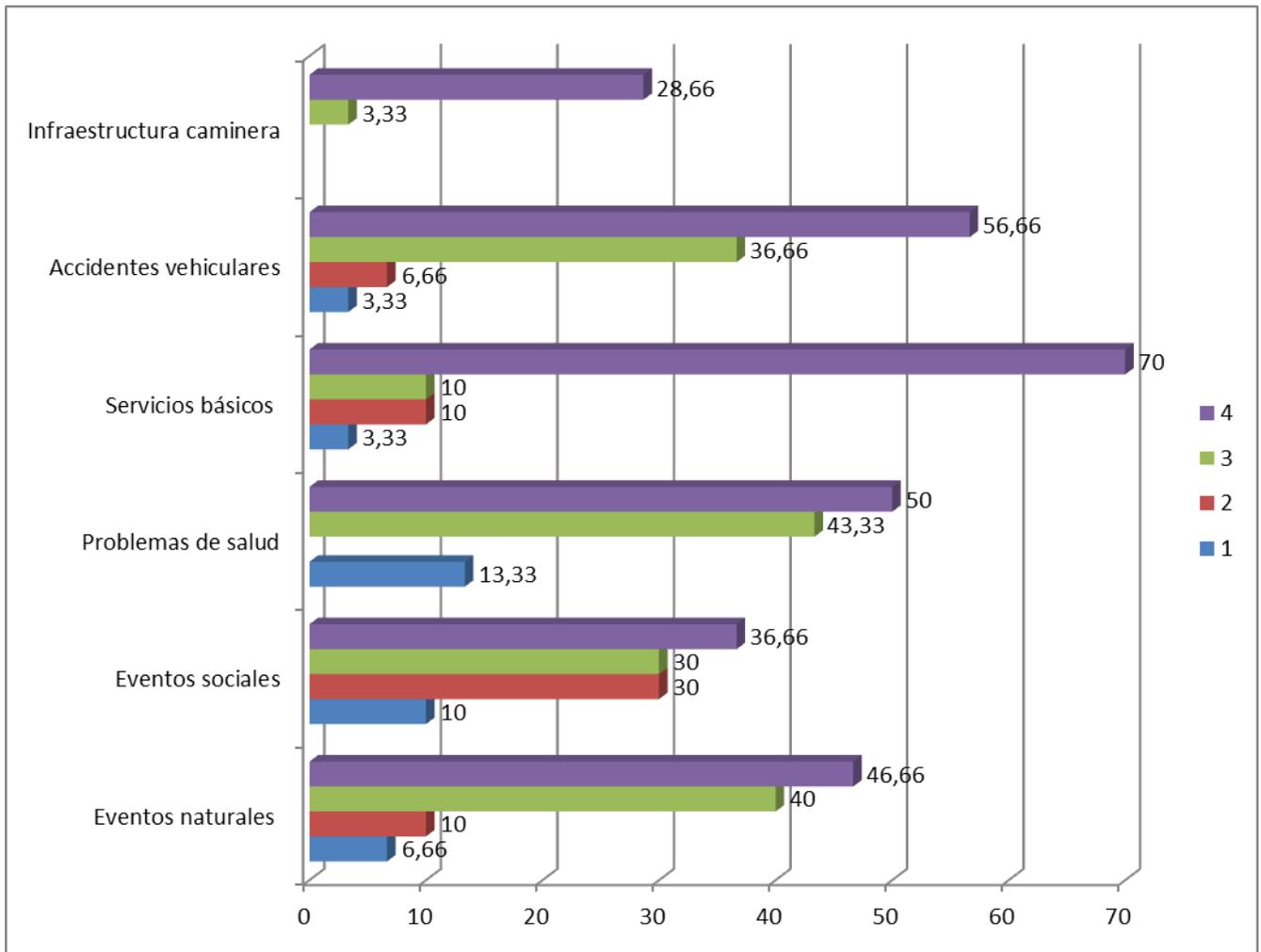
urante el segundo día el 46.66% de las personas encuestadas conocen centros de salud en San Juan del Rosario, un 30% en Colcha K, y 10% en Huallajara.



Durante el tercer día el 46.66% de las personas encuestadas conocen centros de salud en San Cristobal, un 13.33% en Culpina K, y 10% cerca al Géiser Sol de Mañana.



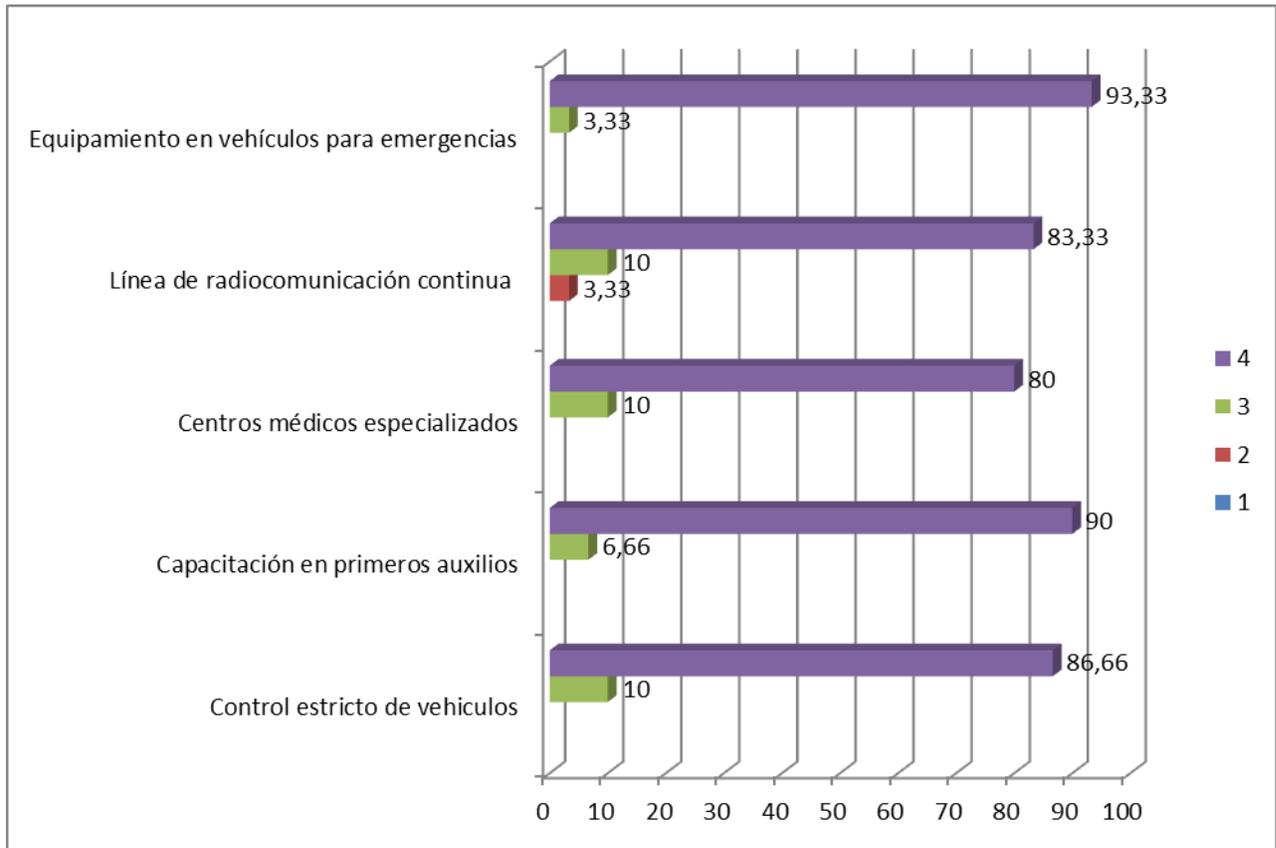
### Que problemas considera que afectan más a los turistas durante el tour?



Los principales problemas identificados son los servicios básicos con 70% como el elemento más importante, luego están los accidentes vehiculares con 56.66%, y los problemas de salud con un 50% de importancia máxima.



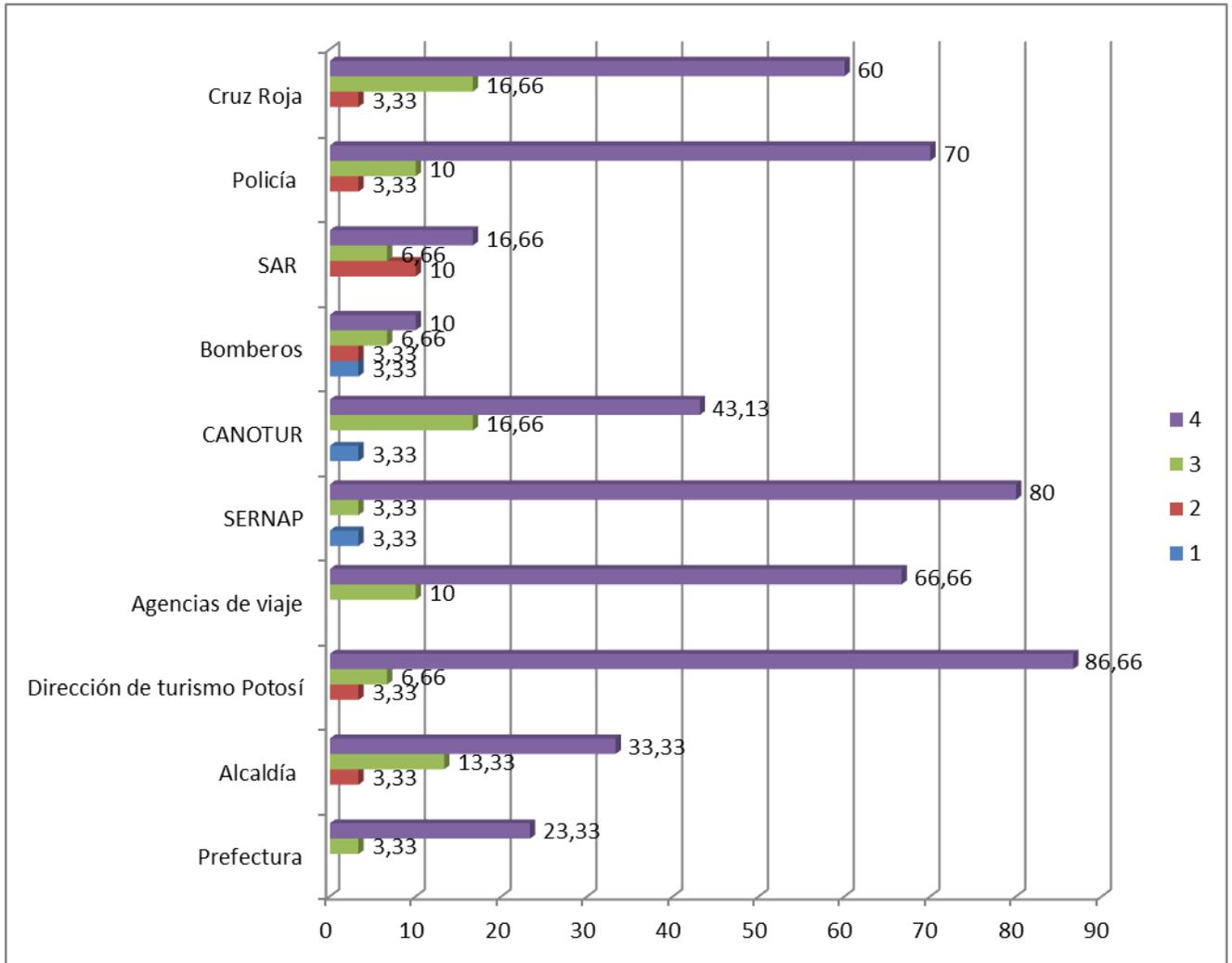
**De los elementos siguientes cuales considera Ud. que deberían existir para mejorar la calidad del tour**



Un 93.33% del total de entrevistados considera que el equipamiento de elementos para emergencias es muy importante, un 90% considera que la capacitación en primeros auxilios es muy importante, un 86.66% considera muy importante el control estricto de los vehículos, un 83.33% considera tener una línea de radiocomunicación continua con sus respectivas agencias.



Que instituciones considera Ud. que se deberían hacer cargo de la capacitación y control turístico en el circuito Salar REA según orden de importancia



Las instituciones que se deberían hacer cargo de la capacitación continua además del control de la actividad turística son la dirección turística con un 86.66%, el SERNAP – REA con un 80%, la policía turística con un 70%, las agencias de viajes con un 66.66%, y la cruz roja con un 60%.





## ANEXO 4

UNIDAD DE ANALISIS	CATEGORIAS	PREGUNTAS CON RESPUESTAS	SUB CATEGORIAS	FRECUENCIAS	TOTAL
DIAGNOSTICO	OFERTA	<b>B4</b> Huayllajara tiene estructura básica; capacidad de carga, ingreso al REA; Depende de los actores (Chofer, cocinera); Entran mas personas de las permitidas en un auto (SOAT solo cubre 6 pax), depende del turista, latinos pagan menos; Autos antiguos; Empresarios empíricos; no se cumple con lo ofrecido	Coincidencias	7	
			Divergencias	1	
		<b>B5</b> El costo no cubre mantenimiento del vehiculo; la competencia es un factor para bajar los precios; no hay normas de operación; siempre se carga mas el automovil; los operadores esperan a que se arruine todo el vehiculo para recién arreglarlo para ahorrar algo de dinero; Chofer-guia no profesional	Coincidencias	8	
			Divergencias	0	
		<b>B6</b> Hospedajes con baños basicos, agua limitada; mejorar la infraestructura; baños causan efectos psicologicos; el agua es el problema, en Huayllajara el agua no es apta para el consumo; maximo 2 baños por albergue; no cambian las sabanas Servicios basicos muy importantes (4)	Coincidencias	8	
			Divergencias	0	
	CAPACITACION	<b>B7</b> No existe certificacion en primeros auxilios; choferes no conocen la zona, automoviles no tienen botiquines equipados; REA tiene capacitacion, choferes no tienen capacitacion necesaria; conocimientos de primeros auxilios empiricos; Existen capacitaciones anuales en Primeros Auxilios	Coincidencias	7	
			Divergencias	1	
	COMUNICACION	<b>B8</b> Se hizo el intento pero no funciono por el tipo de camino, ademas en comunidades se necesita personal fijo; hay radios en los puestos del SERNAP - REA; algunas empresas utilizan telefonos satelitales; los choferes utilizan las radios del REA para comunicarse;	Coincidencias	8	
			Divergencias	0	



UNIDAD DE ANALISIS	CATEGORIAS	PREGUNTAS CON RESPUESTAS	SUB CATEGORIAS	FRECUENCIAS	TOTAL
INSTITUCIONAL	ACTORES	Chofer – Guía = 5; Agencia = 5 ; SERNAP – REA = 3	Coincidencias		
		Policía Tur = 2; Dirección de Tur = 2; Gobernación de potosí = 2 Turista = 1			
			Divergencias		
		<b>C2</b> Secretaria de Tur = 2 ,Alcaldía = 2 ,REA=1 ,vice min medio amb=1 , pol tur = 4, fundaciones/ONG = 3 ,direccion de tur = 1, SERNAP=3, AGENCIAS=1	Coincidencias		
			Divergencias		
		<b>C3</b> Embajadas, Gobernacion=1 , secretaria de tur=4; Policia=6, SERNAP - REA=3; delegacion provincial=1; Gobernación=1, direccion municipal de turismo=1 ; agencias=1	Coincidencias		
			Divergencias		



REACCION DE LOS ACTORES	<p><b>C4</b> Precario, intentan esconder el accidente, control discontinuo por falta de RREE; indiferente;se maneja de acuerdo al precio que pagan; no existia control; culpar a otros; no saben que hacer, SERNAP ayudaba en el rescate; el idioma limita la comunicacion</p>	Coincidencias			
		Divergencias			
	<p><b>C5</b> Solo actua la secretaria y la policia; se mantiene; na hay cambio de actitud; se hacen controles cada dos años de licencias de funcionamiento; existe poca predisposició, siguen escondiendo los problemas durante el tour.</p>	Coincidencias			
		Divergencias			
	CALIDAD	<p><b>C6</b> Implementar normas de operación, realizar acuerdos interinstitucionales; identificar prioridades, mejorar infraestructura caminera; capacitacion continua en diferentes aspectosumplir el reglamento de transito,control continuo del REA, buscar financiamientos; control de horarios</p>	Coincidencias		
			Divergencias		
SEGURIDAD	<p><b>C7</b> Botiquin personal con medicacion personal,GPS, seguros de vida personal</p>	Coincidencias			
		Divergencias			



		<p><b>C8</b> Mantenimiento del vehiculo, llanta de auxilio, triangulo, gata, herramientas, extintor, Telefono satelital, BOTIQUIN, BOTELLON DE OXIGENO, pal, pico (epoca de lluvia), cuerdas, manifiesto ambiente, SOAT, TARJETA DE MANTENIMIENTO, declaracion jurada de los turistas</p>	Coincidencias	
			Divergencias	
		<p><b>C9</b> Ayudaria en la reaccion en problemas durante el tour; evitaria problemas;tener el itinerario y saber por donde van los turistas; la ignorancia causa problemas,</p>	Coincidencias	
			Divergencias	

Fecha:

### Encuesta a turistas en Uyuni



Objetivo: Conocer la necesidades de seguridad turística durante el circuito desiertos blancos lagunas de colores

1.- ¿Qué nivel de riesgo considera usted que tiene el circuito?

*¿What level of risk do you think the circuit has?*

1 Sin riesgo                      2 Poco riesgo                      3 Algo de riesgo                      4 Mucho riesgo

*1 Without risk                      2 Little risk                      3 Some risk                      4 Much risk*

Nivel de riesgo durante el tour ( <i>Level of risk during the tour</i> )	1	2	3	4
Problemas de salud ( <i>Health problems</i> )	1	2	3	4
Servicios básicos ( <i>Basic services</i> )	1	2	3	4
Accidentes vehiculares ( <i>Vehicle accidents</i> )	1	2	3	4
Infraestructura caminera ( <i>Road infrastructure</i> )	1	2	3	4
Otros ( <i>Others</i> )	1	2	3	4

2.- ¿Qué problemas tuvo o considera que se podrían dar durante el tour?

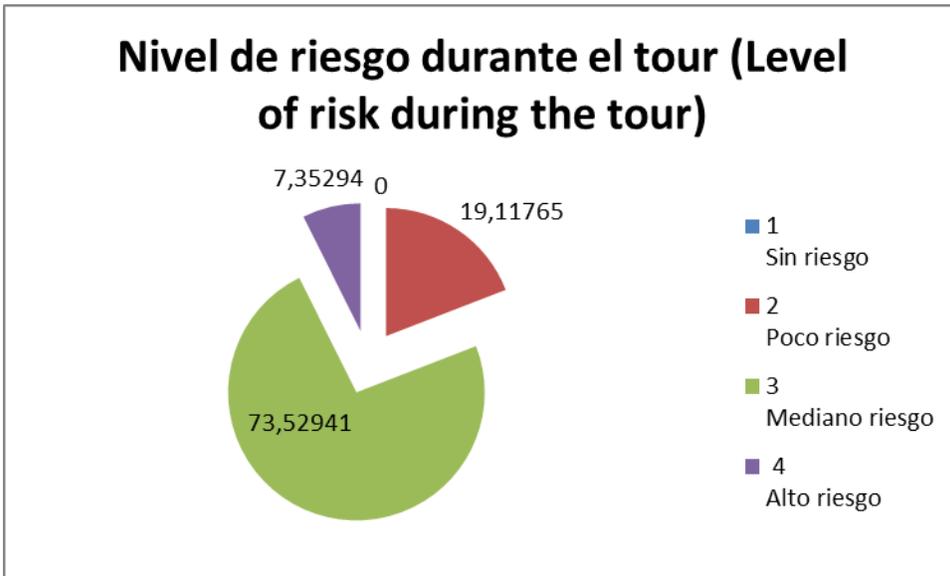
*¿What kind of problems did you have or would you think may happened on the tour?*

Problemas personales		Problemas con el servicio		Problemas con el ambiente	
Dolor de estómago <i>Stomach ache</i>		Imprudencia al manejar <i>Imprudence reckless</i>		Nevada <i>Snowfall</i>	
Mal de altura <i>Altitude Sickness</i>		Suministro de agua <i>Water supply</i>		Caminos descuidados <i>Roads neglected</i>	
Probl. en la piel <i>Skin problems</i>		Problemas con el hotel <i>Problems with hotel</i>		Tormentas eléctricas <i>Thunderstorms</i>	
Probl. Cardiacos <i>Cardiac Problems</i>		Falla mecánica <i>Mechanical failure</i>		Inundaciones <i>Flood</i>	
Otros <i>Others</i>		Mal Mantenimiento del vehículo <i>Neglected vehicle maintenance</i>		Bloqueos <i>Strikes</i>	
		Otros <i>Others</i>		Otros <i>Others</i>	

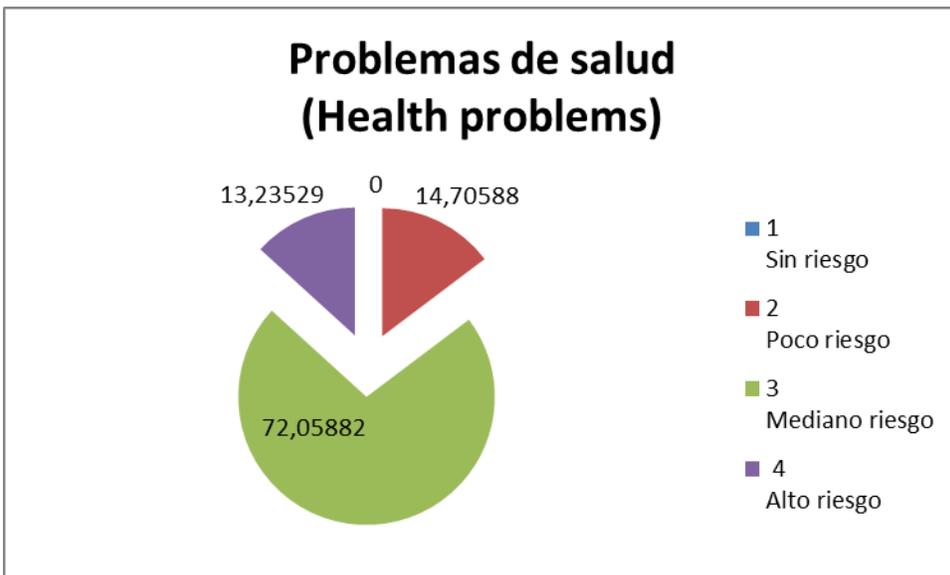
3.- Que sugiere para resolver los problemas tuvo a futuro?

<b>Problemas personales</b>	<b>Problemas con el servicio</b>	<b>Problemas con el ambiente</b>
Mejorar el Botiquín <i>Improve the first aid kit</i>	Retener la licencia de conducir al conductor <i>Hold the driver's license the driver</i>	Incorporar señalización <i>Incorporate signage</i>
Incorporar Oxigeno al vehiculo <i>Add oxigene to the car</i>	Ducha gratis en el hotel <i>Free shower at hotel</i>	Recomendar sobre los peligros del terreno <i>Tell about the dangers of land</i>
Capacitar al guía en Primeros auxilios <i>Train First aid guide</i>	Sancionar a la agencia <i>Punish agency</i>	Mayor habilidad de conducción <i>Major driving skill</i>
Otros <i>Others</i>	Otros <i>Others</i>	Otros <i>Others</i>

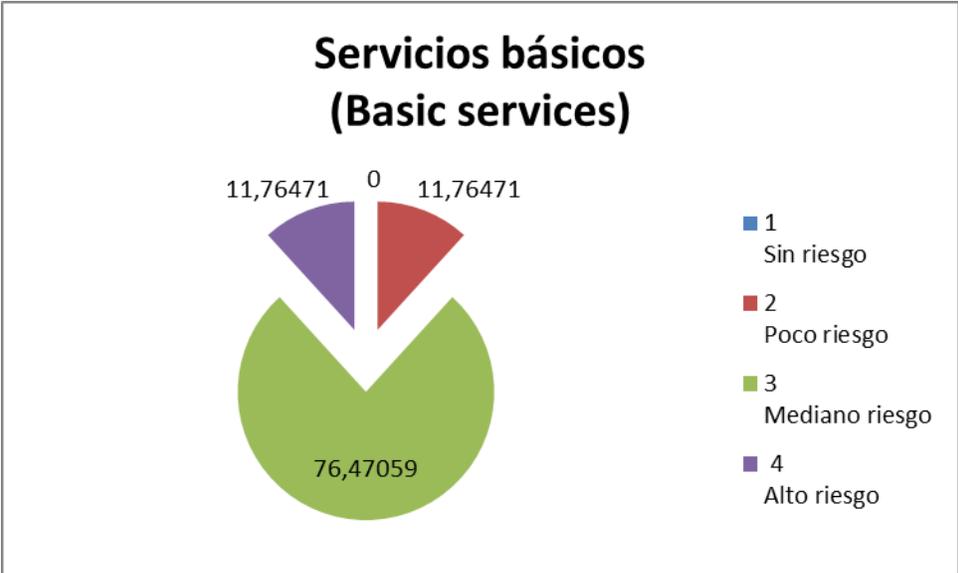
1.- ¿QUÉ NIVEL DE RIESGO CONSIDERA USTED QUE TIENE EL CIRCUITO?  
*¿What level of risk do you think the circuit has?*



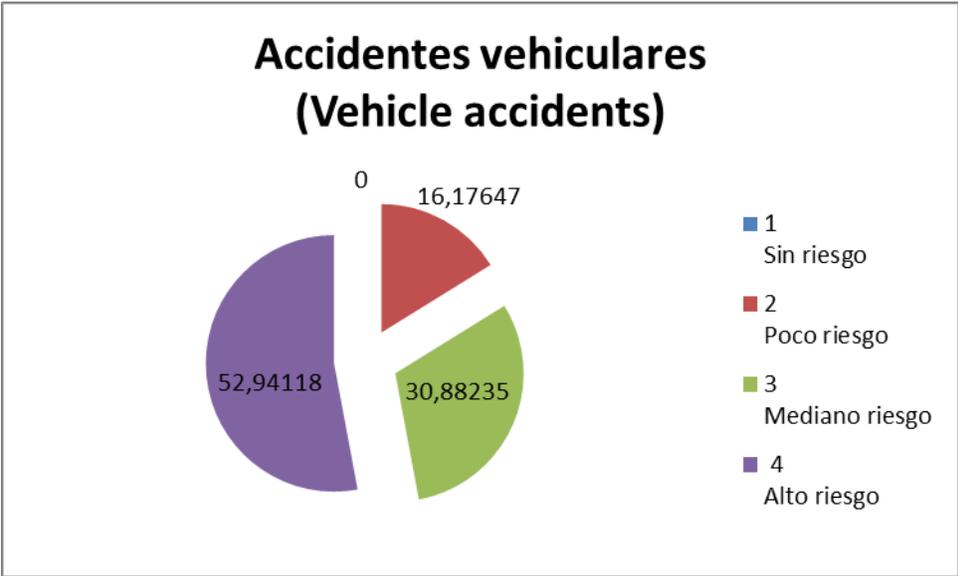
Según el 73.5% de los turistas encuestados consideran que el circuito atravesado tiene algo de riesgo, un 7.4 % piensa que tiene mucho riesgo y un 19.1 % que piensa que tiene poco riesgo.



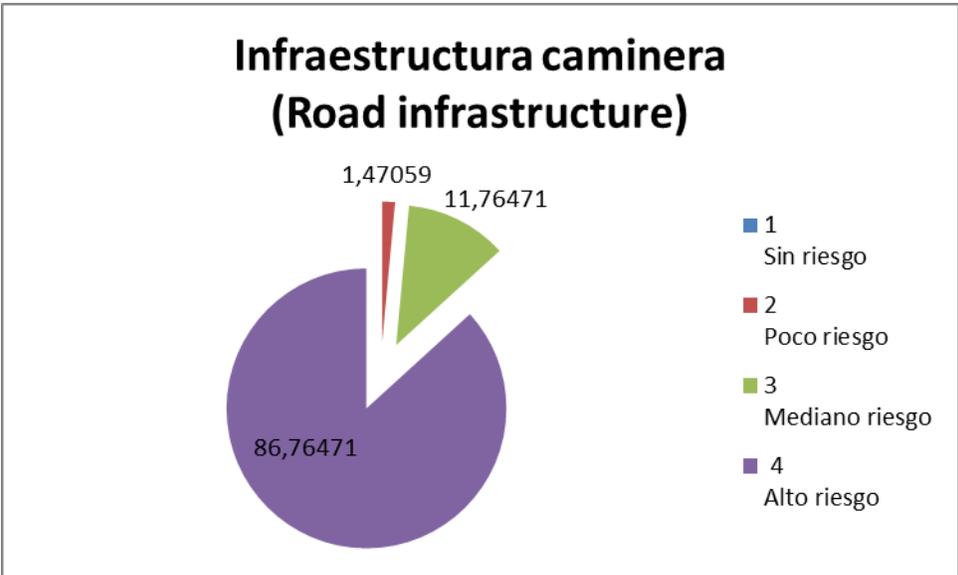
El 72% de los turistas encuestados considera que existe un mediano riesgo en relación a su salud, continuando con un 14.7% que piensan que existe poco riesgo y un 13.2% que piensan que existe un alto riesgo respecto de su salud.



En relación a los servicios básicos a lo largo del circuito, un 76.5% considera que se tiene un mediano riesgo, un 11.8% considera que es de poco riesgo, pero de igual forma un 11.8% considera que si en de alto riesgo la calidad de los servicios básicos.



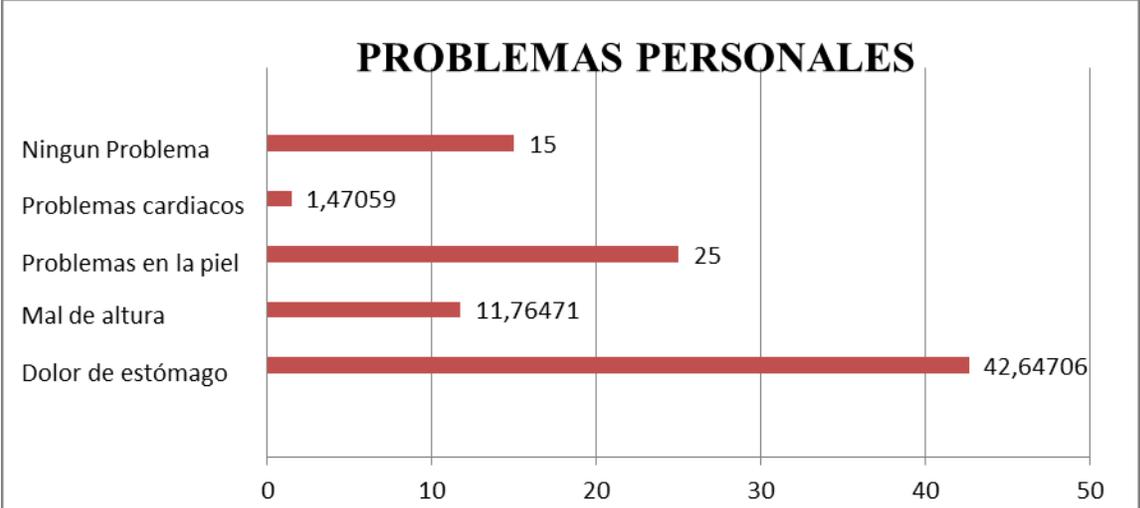
Un 53% considera que los accidentes vehiculares son de alto riesgo, seguido de un 30.9% que piensa que los accidentes vehiculares son de mediano riesgo, y un 16.1% piensa que tiene poco riesgo.



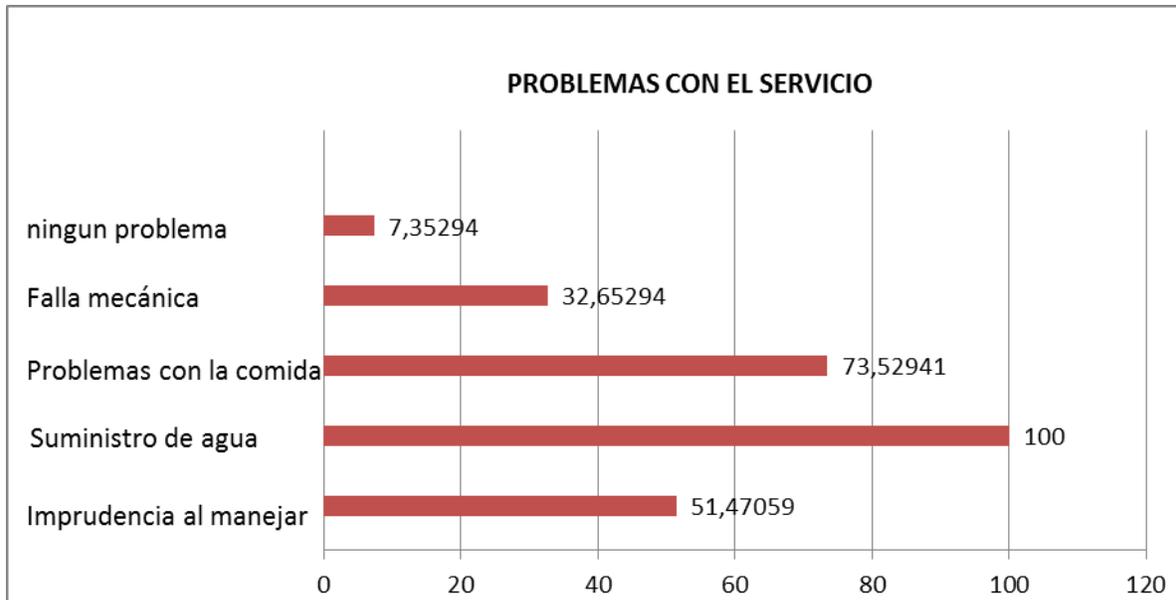
En relación a la infraestructura caminera un 86.8% considera que el camino es de alto riesgo, continuando con un 11.8 % q piensa que tiene un mediano riesgo y por ultimo 1.4% que piensa que es de poco riesgo.

2.- ¿QUÉ PROBLEMAS TUVO O CONSIDERA QUE SE PODRÍAN DAR DURANTE EL TOUR?

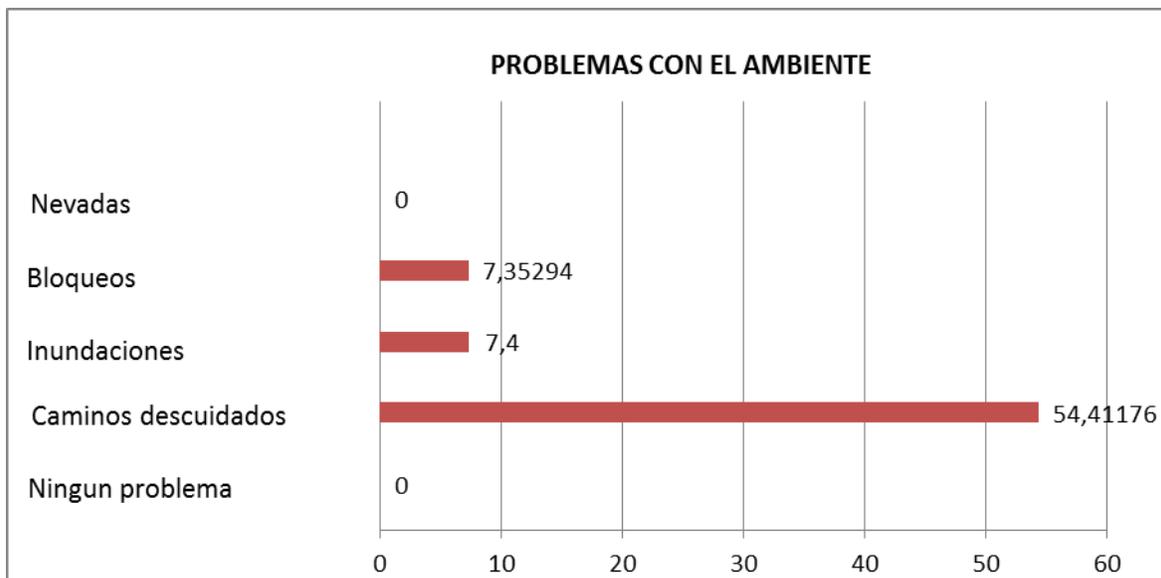
*¿What kind of problems did you have or would you think may happened on the tour?*



Los problemas más comunes de acuerdo a la percepción del turista son el dolor de estómago con un 43 %, seguido de problemas en la piel con un 25 %, el 15% no tuvo ningún problema personal, el mal de altura con un 11,7 % y solo 1,4% tuvieron problemas cardiacos.



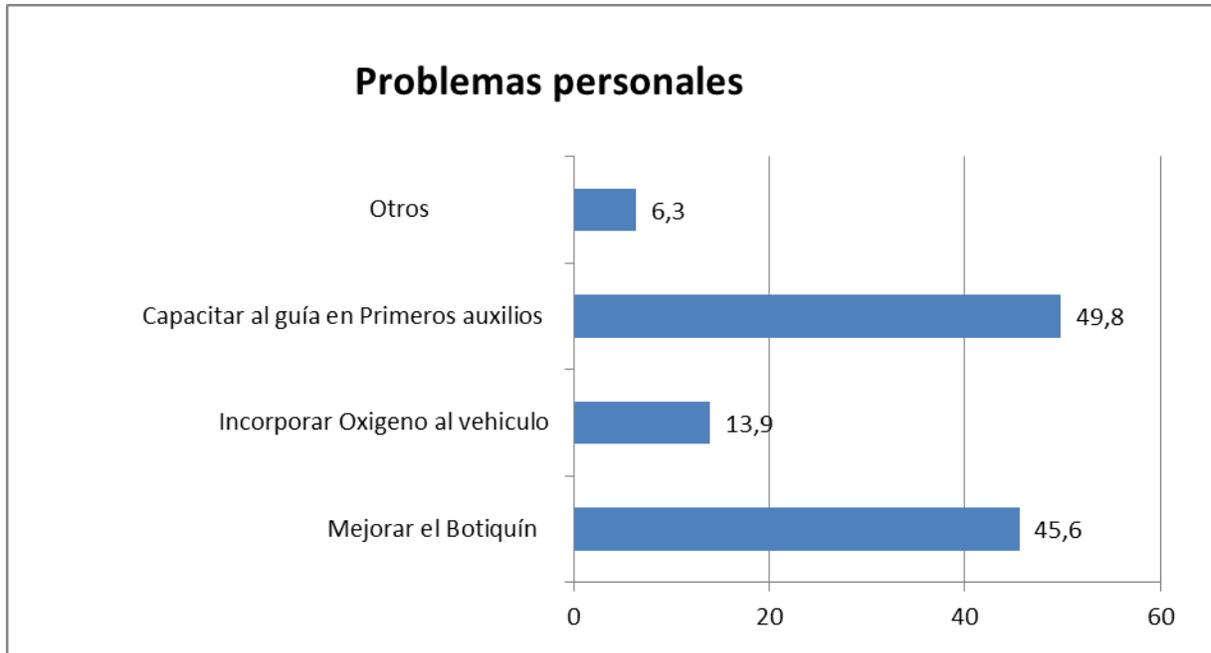
En la pregunta con relación al servicio recibido durante el tour un 100% manifestó su disconformidad en relación al uso del agua en los hospedaje, un 73,5 % con la comida, un 51,5% tuvieron problemas con la imprudencia del conductor al momento de manejar, un 32,7% tuvieron problemas mecánicos de diferentes índoles durante el trayecto y finalmente un 7,4% no tuvieron ningún problema durante su visita al circuito.



En relación al ambiente en el que se desarrolla el tour un 54,4 % tuvieron problemas con los caminos por el mal mantenimiento de los mismos, un 7,35% por los bloqueos en las carreteras, que aunque los bloqueos no se llevaron a cabo durante el circuito se llevaron a cabo en la ciudad de Oruro, limitando el ingreso al destino.

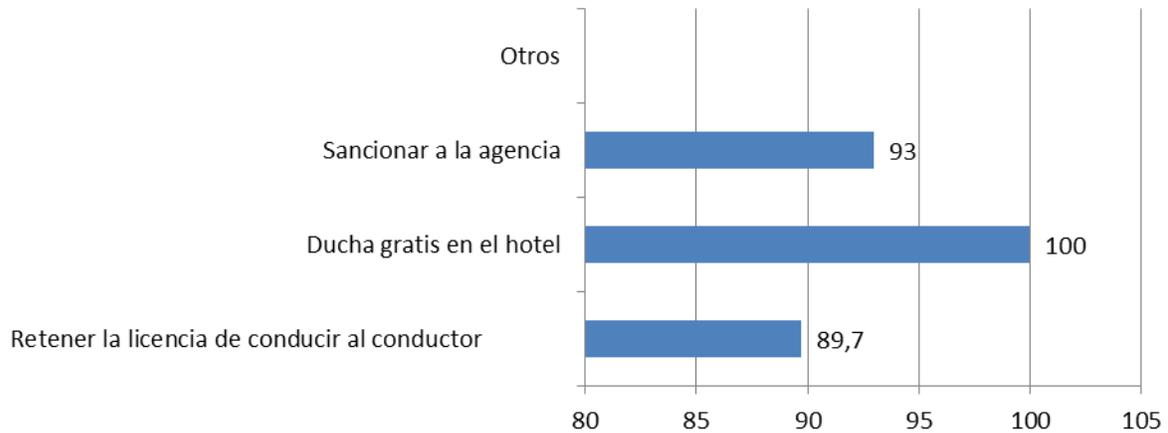
### 3.- ¿QUE SUGIERE PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS TUVO A FUTURO?

*¿What do you suggest to solve problems did you have in the future?*



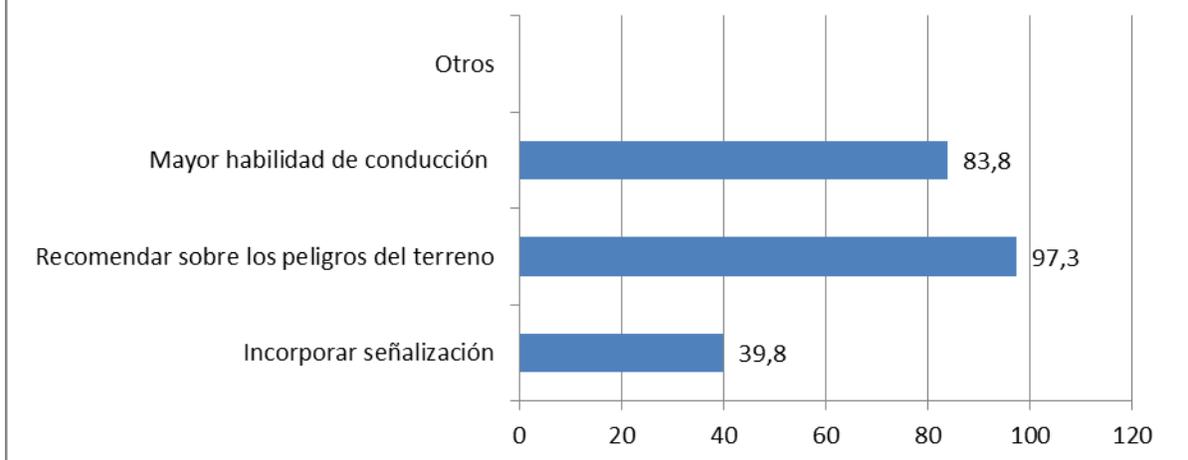
En relación a la sugerencia para resolver los problemas que tuvieron los turistas durante el tour, un 49,8 % indico que se deberían capacitar a los guías en primeros auxilios, seguido de un 45,6 % para mejorar la calidad de los botiquines, un 13,9 % indico que se debería incorporar tubos de oxígeno en los vehículos, finalmente el 6,3% de los encuestados indicaron diferentes elementos para la mejora de problemas personales durante el tour, como ser la incorporación de una guía de los problemas y la solución de los mismos, mejorar la capacidad de interrelación del guía con los turistas.

### Problemas con el servicio



En relación a la sugerencia para resolver los problemas que tuvieron los turistas durante el tour con relacional servicio el 100% consideran que el servicio de la ducha en los establecimientos de hospedaje debería ser gratuito, un 93 % considera que se debería sancionar a la agencia y el 89,7 % cree que se debería retener la licencia de conducir al conductor en caso de imprudencia del conductor durante el tour.

### Problemas con al ambiente



Finalmente las sugerencias para resolver los problemas que tuvieron los turistas durante el tour en relación al ambiente, el 97,3% recomienda mayor información sobre los peligros

durante el tour, el 83,8 % se refiere al aumento en la habilidad de conducción del conductor, un 39,8 % sugiere que se debería incorporar mayor señalización durante todo el circuito.

## **CONCLUSIONES**

### **ENCUESTAS PRESTADORES DE SERVICIO**

- De acuerdo a la percepción de los prestadores de servicio en Uyuni la relación de los sectores de mayor riesgo en relación al día del tour son los siguientes: Isla pescado, Isla Incahuasi, vale la pena recalcar que muchas de las personas confunden estas dos islas como una sola, siendo la isla Incahuasi la que se visita durante el tour. Los demás resultados muestran diferentes lugares que se visitan en el salar o en las orillas, todos esos lugares tienen el riesgo establecido durante la época de lluvias (Noviembre – abril), y que por razones de seguridad no ingresan los vehículos hasta las islas, solamente se ingresa hasta algunos sectores del salar para poder observar el salar inundado, siendo este aprox. 10 a 15 min. Después del hotel de sal.

Durante el segundo día se considera que Huallajara y San Juan del Rosario son lugares que ofrecen bebidas alcohólicas a los choferes.

Durante el tercer día se considera que Villa Alota y San Cristóbal son lugares de riesgo

- Los principales problemas identificados son los servicios básicos como el elemento más importante, los accidentes vehiculares, y los problemas de salud.
- Un alto porcentaje del total de entrevistados considera que el equipamiento de elementos para emergencias es muy importante, a su vez consideran que la capacitación en primeros auxilios es muy importante, también se considera muy importante el control estricto de los vehículos como tener una línea de radiocomunicación continua con sus respectivas agencias.
- Las instituciones que se deberían hacer cargo de la capacitación continua además del control de la actividad turística son la dirección turística, el SERNAP – REA, la policía turística, las agencias de viajes y la Cruz Roja.

## **ENCUESTAS TURISTAS**

- El total de los turistas encuestados consideran que el circuito tiene un nivel de riesgo que varía desde poco riesgo hasta mucho riesgo tomando como variables la salud del pasajero, los servicios básicos, accidentes vehiculares e infraestructura caminera.
- Los problemas más comunes de acuerdo a la percepción del turista en orden de importancia son el dolor de estómago, seguido de problemas en la piel, el mal de altura, problemas cardíacos.
- Los problemas en relación al servicio recibido durante el tour un 100% manifestaron su disconformidad en relación al uso del agua en los hospedaje, el 73,5 % con la comida, un 51,5% tuvieron problemas con la imprudencia del conductor al momento de manejar, un 32.7% tuvieron problemas mecánicos de diferentes índoles durante el trayecto y finalmente un 7.4% no tuvieron ningún problema durante su visita al circuito
- En relación al ambiente en el que se desarrolla el tour un alto porcentaje tuvieron problemas con los caminos por el mal mantenimiento de los mismos.
- De acuerdo a la sugerencia para la solución de los problemas según la percepción del turista en orden de importancia son los siguientes: Capacitación a los guías en primeros auxilios, mejorar la calidad de los botiquines, incorporar tubos de oxígeno en los vehículos, además de incorporar una guía de los problemas y la solución de los mismos durante el tour, mejorar la capacidad de interrelación del guía con los turistas
- En relación a la sugerencia para resolver los problemas con el servicio durante el tour total de los encuestados consideran que el servicio de la ducha en los establecimientos de hospedaje debería ser gratuito, sancionar a la agencia y se debería retener la licencia de conducir al conductor en caso de imprudencia del conductor durante el tour
- Finalmente las sugerencias para resolver los problemas que tuvieron los turistas durante el tour en relación al ambiente, un alto porcentaje de los encuestados recomiendan informar sobre los peligros durante el tour, también mejorar el aumento en la habilidad de conducción, y por último se sugiere que se debería incorporar mayor señalización durante todo el circuito.

# ANEXO 2

Inventariación



TIPO: 1.1 Montañas y Cordilleras	TIPO: 1.2 Puna, Altiplano y Valles	TIPO: 1.3 Llanuras

SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
1.1.1 Macizo 1.1..2 Picos / Nevados 1.1.3 Volcanes / Nevados 1.1.4 Glaciales 1.1..5 Montes 1.1..6 Lomas o Colinas 1.1.7 Sierras 1.1..n	Importancia Mitología Altura, morfología, clima Paisajes de interés Caminos o rutas de ascenso Senderos y refugios Áreas con nieve Flora y fauna Temporada de visita recomendable Temperaturas extremas Actividades posibles de realizar	1.2.1 Mesetas 1.2.2 Valles 1.2.3 Yungas 1.2.4 Abras 1.2.5 Cañones o desfiladeros 1.2.6 Depresiones 1.2.7 Salinas 1.2.n	Importancia / Mitología Altura, extensión, morfología, clima Flora y fauna Paisajes de interés Caminos y sendas pintorescas Poblados interesantes Actividades agropecuarias Temporada de visita recomendable Cambios estacionales Temperaturas extremas	1.3.1 Sabanas o Llanos 1.3.2 Praderas 1.3.3 Llanuras selváticas 1.3.4 Bosques 1.3.5 Desiertos 1.3.6 Depresiones húmedas 1.3.7 Altiplano 1.3.n.	Importancia / Mitología Altura, extensión, morfología, clima Paisajes de interés Caminos y sendas pintorescas Actividad agropecuaria Flora y Fauna Actividades agropecuarias Paisajes de interés Temporada recomendable de visita Temperaturas extremas

TIPO: 1.4 Lagos		TIPO: 1.5 Ríos y caídas de Agua		TIPO: 1.6 Fenómenos Cársticos	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
1.4.1 Lagos 1.4.2 Lagunas 1.4.3 Ciénagas 1.4.4 Lagos salinos 1.4.5 Lagos amargos 1.4.6 Lagunas Glaciares 1.4.7 Bahías 1.4.8 Penínsulas 1.4.9 n.	Importancia Paisaje circundante Extensión, profanidad y clima Características y calidad del agua Características de las riberas Flora y Fauna Poblados de sus riberas Islas existentes Recorridos pintorescos Actividades posibles de realizar Temporada de visita recomendable	1.5.1 Manantial o fuente 1.5.2 Riachuelo o arroyo 1.5.3 Rápidos y cachuelas 1.5.4 Torrentes 1.5.5 Cascadas, cataratas o saltos 1.5.6 Riberas 1.5.7 Confluencias 1.5.8 Meandros o curvas 1.5.9 Yugo de buey 1.5.n	Importancia Tamaño (largo, ancho y caudal) Características y calidad del agua Flora y Fauna Paisajes de interés Características de las riberas Actividades posibles de realizar Poblados de sus riberas Recorridos pintorescos Temporada de visita recomendable	1.6.1 Cuevas 1.6.2 Cavernas 1.6.3 Grutas 1.6..n	Importancia Dimensiones y conformación geológica Formaciones de interés Senderos de recorrido y grado de riesgo Temporada de visita recomendable Estalactitas y estalagmitas

TIPO: 1.4 Lagos		TIPO: 1.5 Ríos y caídas de Agua		TIPO: 1.6 Fenómenos Cársticos	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
1.4.1 Lagos 1.4.2 Lagunas 1.4.3 Ciénagas 1.4.4 Lagos salinos 1.4.5 Lagos amargos 1.4.6 Lagunas Glaciares 1.4.7 Bahías 1.4.8 Penínsulas 1.4.9 n.	Importancia Paisaje circundante Extensión, profanidad y clima Características y calidad del agua Características de las riberas Flora y Fauna Poblados de sus riberas Islas existentes Recorridos pintorescos	1.5.1 Manantial o fuente 1.5.2 Riachuelo o arroyo 1.5.3 Rápidos y cachuelas 1.5.4 Torrentes 1.5.5 Cascadas, cataratas o saltos 1.5.6 Riberas 1.5.7 Confluencias 1.5.8 Meandros o curvas 1.5.9 Yugo de buey 1.5.n	Importancia Tamaño (largo, ancho y caudal) Características y calidad del agua Flora y Fauna Paisajes de interés Características de las riberas Actividades posibles de realizar	1.6.1 Cuevas 1.6.2 Cavernas 1.6.3 Grutas 1.6..n	Importancia Dimensiones y conformación geológica Formaciones de interés Senderos de recorrido y grado de riesgo Temporada de visita recomendable Estalactitas y

	Actividades posibles de realizar Temporada de visita recomendable		Poblados de sus riberas Recorridos pintorescos Temporada de visita recomendable		estalagmitas
TIPO: 1.7 Aguas Subterráneas		TIPO: 1.8 Tierras insulares		TIPO: 1.9 Lugares de Caza Fotografía y Pesca Deportiva	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
1.7.1 Aguas minerales frías 1.7.2 Aguas termales 1.7.3 Fumarolas y geisers 1.7.n	Importancia Características y calidad del agua Temperatura Propiedades curativas del agua Paisaje circundante Facilidades para bañarse Temporada de visita	1.8.1 Islas lacustres 1.8.2 Islas fluviales 1.8.3 Islas en salinas 1.8.n	Importancia Dimensiones Descripción del paisaje Flora y Fauna	1.9.1 Caza fotográfica 1.9.2 Pesca deportiva 1.9.n	Importancia Tipo de pesca Delimitación del área Temporadas de veda Licencia de operación Paisaje, Guías especializados.
TIPO: 1.10 Lugares de Obs. de Flora y Fauna		TIPO: 1.11 Caminos y Senderos Pintorescos		TIPO: 1.12 Áreas Naturales Protegidas	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
1.10.1 Flora 1.10.2 Fauna	Extensión, morfología, clima Importancia Tipo de flora y fauna Época del año en que son visibles los ejemplares Paisajes de interés Recorridos o senderos posibles	1.11.1 Sendas peatonales 1.11.2 Caminos Prehispánicos	Importancia Descripción del recorrido Longitud, puntos de interés y vistas panorámicas Tipo de obra vial Poblados y sitios de interés Paisaje natural y cultural del entorno	1.12.1 Parques Nales. 1.12.2 Santuarios de Flora y Fauna Silvestre 1.12.3 Monumentos Naturales 1.12.4 Reservas de Vida Silvestre 1.12.5 Áreas Naturales de Manejo Integrado 1.12.6 Reservas Naturales de Inmovilización 1.12.7 Reservas Particulares 1.12.8 Sitio RAMSAR* 1.12.9 Áreas Protegidas Municipales* 1.12.10 Áreas Protegidas Prefecturales 1.12.11 Reservas fiscales * . n	Importancia Extensión, morfología y clima Flora y Fauna Paisajes de interés Especies naturales de mayor interés Sitios de observación de las especies de interés Poblados y sitios de interés cultural Temporada de visita Permisos y autorizaciones de visita Capacidad de carga por temporada Precios para la visita Actividades permitidas
TIPO: 1.13 Formaciones Geológicas y Paleontológicas		TIPO: 1.14 Áreas recreativas naturales y de esparcimiento en áreas urbanas y semi urbanas*			
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
1.13.1 Formaciones rocosas 1.13.2 Sitios o Yacimientos	Importancia Dimensiones Paisaje circundante Épocas y proceso de	1.14.1 Orquideario 1.14.2 Mariposario 1.14.3 Parques de Agua 1.14.4 Zoológico	importancia Dimensiones Paisaje circundante Especies importantes		

Paleontológicos 1.13.n	formación Temporada de visita recomendada	1.14.5 Parque botánico 1.14.4 Miradores 1.14.5 n.	Temporada de visita recomendada		
---------------------------	---	---	------------------------------------	--	--

CATEGORÍA 2: PATRIMONIO URBANO ARQUITECTÓNICO Y ARTÍSTICO, MUSEOS Y MANIFESTACIONES CULTURALES					
TIPO: 2.1 Legado Arqueológico		TIPO: 2.2 Asentamientos humanos y arquitectura viva		TIPO: 2.3 Museos y Salas de Exposición	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
2.1.1 Sitios o conjuntos 2.1..2 Arquitectura y arte 2.1n	<p>Importancia Antigüedad Originalidad y rareza Superficie que ocupa Valor histórico y cultural Diseño, técnica y material empleado en el monumento u obra Elementos destacables Grado de conservación Entorno paisajístico Valores ambientales Autor del diseño de la obra Constructor de la obra Medidas de protección Condiciones de visita Temporada y/o horas de visita</p>	<p>2.2.1 Regiones de interés 2.2.2 Centros poblados y Ciudades 2.2.3 Monumentos, edificios, obras de arquitectura 2.2.4 Lugares de interes Histórico 2.2.5. Centros religiosos* 2.2.n</p>	<p>Importancia Antigüedad Originalidad y rareza Diseño, técnica y mateial empleado en el sitio. Valor histórico y cultural Valores ambientales Valores Socio Urbanos Muestras relevantes Entorno paisajístico Superficie ocupada Uso original, uso actual Grado de conservación Autor del diseño de la obra* Constructor de la obra* Medidas de protección Propiedad del sitio de interés Grado de adaptabilidad al turismo Temporada y/o horas de visita</p>	<p>2.3 1 Etnografía y folklore 2.3.2 Arqueológico 2.3.3 Artes 2.3.4 Antropológico 2.3.5 Histórico Cultural 2.3.6 Religioso 2.3.7 Mineralógico 2.3.8 Historia Natural 2.3.9 Salas de exposición 2.3.10 Cines teatros* 2.3.11 Equipamientos para la cultura* 2.3.12 Centros de interpretación*</p>	<p>Importancia Temática central Salas y muestras permanentes Objetos representativos Instalaciones y servicios Autor del diseño de la obra* Constructor de la obra* Días y horarios de visita Precios y facilidades</p>

TIPO: 2.4 Obras de Arte Representativas					
SUBTIPO: Obras de arte	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
2.4.1 Esculturas, pinturas 2.4.2 Arte rupestre 2.4.3 Murales 2.4.n	<p>Descripción Valor artístico, histórico y cultural Estilo, técnica y material Grado de conservación Medidas de Protección Días y Horarios de visita</p>				

CATEGORÍA 3 : ETNOGRAFÍA Y FOLKLE					
TIPO: 3.1 Grupos Étnicos		TIPO: 3.2 Folklore Material Artesanía		TIPO: 3.3 Folklore Espiritual Mental	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
3.1.1 Asentamiento Humano	Importancia Ubicación del Asentamiento Número de componentes Vida, idioma, economía y costumbres Vestimenta y utensilios, Religión y creencias Relación histórica de su evolución Relación con otros grupos humanos Organización social	3.2.1 Cerámica 5.2.2. Tejidos 3.2.3 Metalurgia 3.2.4 Trabajos en cuero 3.2.5 Industrias líticas 3.2.6 Inst. musicales 3.2.7 Carpintería 3.2.8 Cestería 3.2.9 Bordados 3.2.10 Máscaras 3.2.11 Miniaturas 3.2.12 Imaginería 3.2.13 Joyería 3.2.14 Tocados en pluma 3.2 n	Importancia (competencias y conocimientos) Lugar de producción Diseño y material Tipo, calidad y presentación Proceso de producción Lugares de venta	3.3.1 Música 3.3.2 Danzas y bailes 3.3.3 Manifestaciones y creencias populares 3.3.4 Magia* 3.3.5 Medicina popular y tradicional Farmacopea Nativa etnobiología, etnobotánica* 3.3.6 Representaciones teatrales tradicionales* 3.3.7 n.	Importancia Lugar y fecha del acontecimiento Motivo de su realización Descripción de las actividades relevantes Duración Oportunidad de presenciarlos
TIPO: 3.4 FOLCLORE SOCIAL		3.5 Expresiones orales*			
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
3.4.1 Ferias y mercados 3.4.2 Comidas y bebidas (Gastronomía) 3.4.3 .n	Importancia Descripción de la producción Tipo, calidad y presentación Características de la producción Instalaciones existentes Principales rasgos relevantes Características de la preparación Duración del evento	3.5.1 Cuentos 3.5.2 Leyendas 3.5.3 Mitos 3.5.4 Poemas 3.5.5 Canciones 3.5.6 Proverbios 3.5.7 Adivinanzas 3.5.8 Representaciones dramáticas	Importancia Lugar de origen Descripción de la expresión		
CATEGORÍA 4 : REALIZACIONES TÉCNICAS CIENTÍFICAS					
TIPO: 4.1 Explotaciones Mineras		TIPO: 4.2 Explotaciones Agropecuarias		TIPO: 4.3 Explotaciones Industriales	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
4.1.1 Minas 4.1.2 Lavaderos 4.1.3 Bocaminas 4.1.4 Ingenios 4.1.5 Riberas de ingenios	importancia Descripción del proceso de explotación Equipos e instalaciones principales Senderos y recorridos Horario de visita	4.2.1 Institutos de Investigación 4.2.2 Centros de producción 4.2.3 Estaciones experimentales 4.2.n	Importancia Tipos de productos y procesos Instalaciones y equipos Oportunidades de visita Horario de visita	4.3.1 Complejos 4.3.2 Ingenios 4.3.3 Fabricas 4.3.n	importancia Procesos de producción Aspectos más notables Instalaciones existentes Oportunidades de visita Horarios de visita
TIPO: 4.4 Obras de ingeniería		TIPO: 4.5 Obras Arquitectónicas Actuales		TIPO: 4.6 Centros Científicos y Técnicos	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
44.1 Represas	Ubicación	4.5.1 Edificaciones de	Importancia	4.6.1 Zoológicos,	Astronómicos

4.4.2 Diques 4.4.3 Acueductos 4.4.4 Puentes 4.4.5 Túneles 4.4.6 Transporte Carreteras 4.4.6 Complejos de explotación hidrocarburo 4.4.7 Complejos de generación de energía 4.4.n	Importancia Autor del diseño de la obra* Constructor de la obra* Descripción de sus aspectos más relevantes de la tecnología y las soluciones alcanzadas Calidad e importancia de la obra	importancia 4.5.2 Centros de importancia (Centros de comunicación De abastecimiento, centros comerciales)* 4.5.3 Instalaciones Deportivas* 4.5.4 Centros de Convenciones y Recintos feriales* 4.5.n	Autor del diseño de la obra* Constructor de la obra* Descripción de sus aspectos más relevantes Calidad e importancia de la Obra Ubicación	acuarios 4.6.2 Jardín Botánico 4.6.3 Bibliotecas 4.6.4 Observatorios 4.6.5 centros de investigación	Importancia Descripción Aspectos más notables Instalaciones existentes Autor del diseño de la obra* Constructor de la obra* Condiciones de visita Horarios de visita
---	---	---	--	---	---

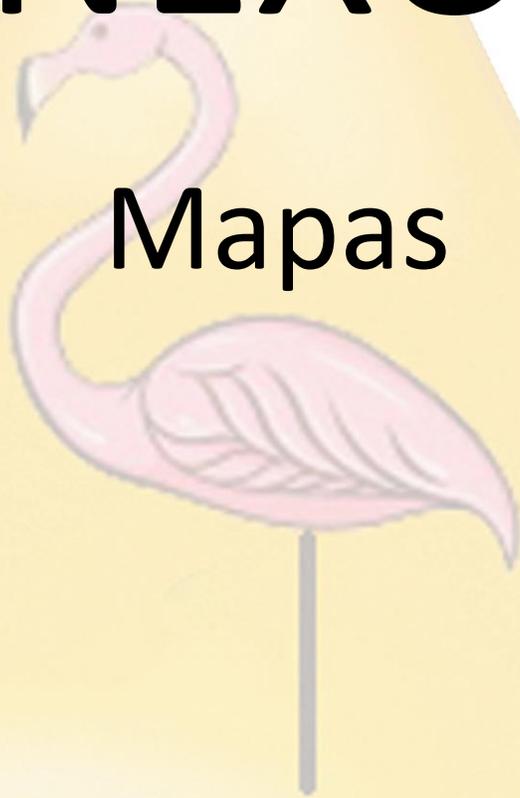
CATEGORÍA 5 ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS					
TIPO: 5.1 Artísticos		TIPO: 5.2 Deportivos		TIPO: 5.3 Espectáculos, congresos y otros	
SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN	SUBTIPO:	DESCRIPCIÓN
5.1.1 Expresiones de musicales, y danza contemporánea 5.1.2 Festivales de teatro 5.1.3 Festivales de cine 5.1.4 Exposiciones de artes 5.1.5 Carnavales 5.1.6 Fiestas Populares y religiosas 5.1.7 Peregrinaciones	Importancia Lugar y fecha de realización Descripción general del evento Vestuario e instrumentos utilizados Rituales y actividades principales Instalaciones de realización Organización y cumplimiento Condiciones de visita Horario de visita	5.2.1 Local 5.2.2 Nacional 5.2.3 Internacional	Importancia Lugar y fecha de realización Descripción general del evento Instalaciones existentes Organización y cumplimiento Condiciones de vista	5.3.1 Concursos de belleza 5.3.2 Convenciones y congresos 5.3.3 Corridos de toros 5.3.4 Rodeo 5.3.5 Ferias Nacionales e Internacionales 5.3.n	Importancia Lugar y fecha de realización Descripción general del evento Instalaciones existentes Organización y cumplimiento Calidad y seriedad del evento Condiciones de visita

Fuente: Viceministerio de Turismo de Bolivia, 1997. "Metodología para la Inventariación de los Atractivos Turísticos"

\* Categorías y Subtipos nuevos, adicionados por su relevancia

# ANEXO 3

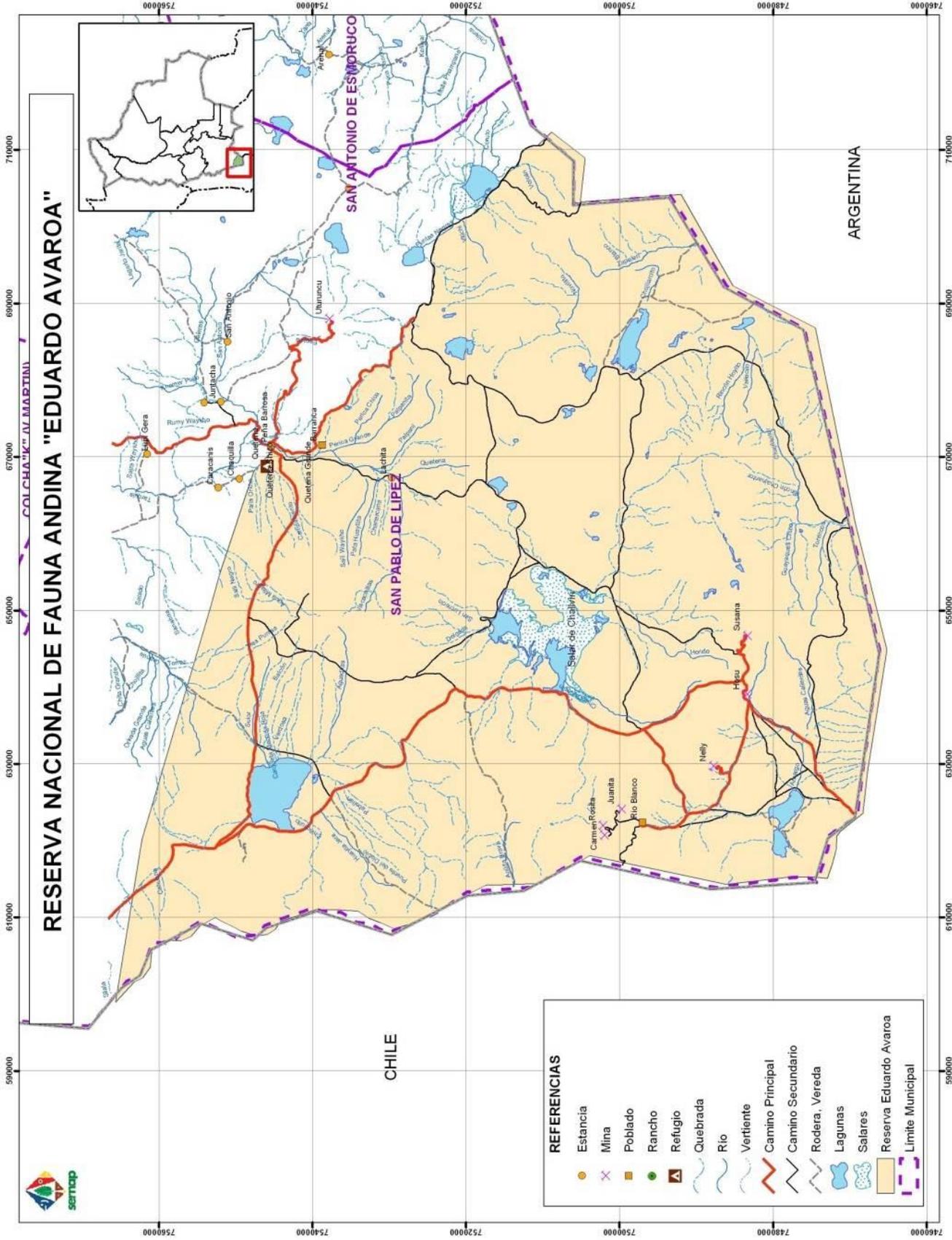
Mapas





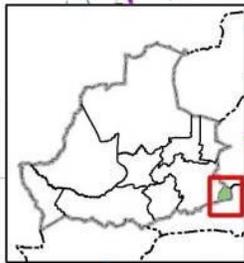


# RESERVA NACIONAL DE FAUNA ANDINA "EDUARDO AVAROA"



CHILE

ARGENTINA



# ANEXO 4

Presupuesto



## COTIZACIÓN

No. 2510/2013  
 FECHA: 27/03/2013

CLIENTE: JANY MARTINEZ

DIRECCIÓN: S/Dir.

TELEFONO: S/Telf.

CELULAR:70673819

FAX:

Página 1 de 1

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	IMPORTE
100000	<b>BOLETINES DE 12 PÁGINAS</b> FORMATO: 28 * 21 cm. (abierto). MATERIAL: Papel bond de 75 gr. IMPRESION: Full color anverso y reverso. ACABADO: Compaginado doblado y engrapado.	63,000.00
100000	<b>BOLETINES DE 12 PÁGINAS</b> FORMATO: 28 * 21 cm. (abierto). MATERIAL: Papel couché de 115 gr. IMPRESION: Full color anverso y reverso. ACABADO: Compaginado doblado y engrapado.	78,700.00

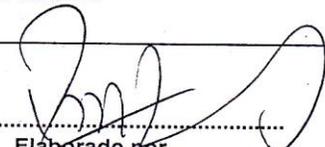
Validez de la oferta 15 días. - Forma de Pago:50% a la firma del contrato, saldo a la entrega del material.  
 Tiempo de Entrega: A convenir

**Impresiones Offset de:**

- Memorias, Afiches,
- Agendas, Trípticos,
- Brochures, Volantes,
- Semanarios, Libros,
- Semanarios, Libros,
- Revistas,
- y otros.

**Diseño Gráfico Publicitario.**

- Gigantografías.
- CDs Interactivos.
- Copia de CDs y DVDs.
- Serigrafía de:
  - Bolígrafos,
  - Credenciales,
  - Llaveros, etc.

*(Stamp: INVENTA)*  
  
 Elaborado por  
 Nombre: Vania Pacheco Venegas