



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO – MEMORIA ACADEMICO LABORAL PETAENG

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN**

CARRERA DE TURISMO



**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS
ESTUDIANTES NO GRADUADOS**

MEMORIA LABORAL

**INFORMACION TURÍSTICA EN LA TERMINAL DE BUSES
LA PAZ/2006**

Para optar el Grado de Licenciatura en Turismo

POR: AMALIA DE LOS ANGELES ROSSELL CHÁVEZ

TUTOR: Lic. DEICY CLAVIJO SANTANDER

**LA PAZ – BOLIVIA
2021**



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

Memoria Académico Laboral:

INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA TERMINAL DE BUSES – LA PAZ/2006

Presentada por : Amalia de los Angeles Rossell Chávez

Para optar el grado académico de Licenciatura en Turismo

Nota numeral :

Nota literal :

Ha sido :

Director de la carrera
de Turismo : Lic. Dorys Árias Pérez

Tutor : Lic. Deicy Clavijo Santander

Tribunal : MSc. Leidy Vásquez Foronda

Tribunal : MSc. Adhemar Goyzueta

Fecha :



DEDICATORIA

A Dios

Por ser mi guía, por darme la fortaleza, por brindarme esta maravillosa oportunidad de poder cosechar lo que sembré con esfuerzo y amor a mi carrera.

A mis Padres Enrique Rossell y Wilma Chávez de Rossell

Que, aunque ya no se encuentran en este mundo, en vida fueron mi apoyo incondicional, la fuente de saberes que ha guiado mi camino de preparación en esta escuela denominada vida, a mi madre en especial porque con su ejemplo pudo predicar e inculcarme los más puros y nobles valores de trabajo, esfuerzo, amor, respeto, humildad y responsabilidad.

A mis Hijos Erick Javier, Brandon Wilmer y Jordan Enrique

Que son mi motor, el hincapié que me impulsa a levantarme cuando caigo, quienes a diario me dan una lección de vida y hacen que yo sea una mejor persona.

A mi Esposo Jaime Ponce

Por brindarme su apoyo y su confianza en todo momento, pero sobre todo por creer en mi capacidad de lograr lo que, en algún momento, veía imposible.



AGRADECIMIENTOS

Mi eterna gratitud a Dios por todas sus bendiciones y su amor infinito, porque no soltó mi mano ni un solo instante y fue quien hizo posible que este momento tan anhelado, llegara.

Agradecer con todo mi corazón a mi familia, mi esposo e hijos, por su paciencia, por sus oraciones, por su apoyo y amor inagotables y por el impulso que me dieron para culminar lograr este sueño y llegar a esta instancia.

Mi profundo agradecimiento a la Directora de Carrera Lic. Dorys Arias Pérez por haber hecho posible la primera versión PETAENG y darme la oportunidad de obtener mi título a nivel Licenciatura y a la Coordinadora de esta primera versión la Lic. Ivone Vera quien, como una madre, hacía seguimiento minucioso de todo el proceso, animándome a concluir este trabajo.

Agradezco infinitamente a mi apreciada Tutora Lic. Deicy Clavijo Santander por haber contribuido con su valioso conocimiento y experiencia, por su asesoramiento y por su brindarme su calidez humana durante el proceso de elaboración del presente documento.

A los miembros del Tribunal de grado MSc. Leidy Vásquez Foronda y MSc. Adhemar Goyzuela por sus acertadas observaciones e invaluable recomendaciones.

Finalmente, expreso mi sincera gratitud a mis admirables docentes universitarios de la carrera de Turismo, quienes me formaron y me otorgaron las herramientas necesarias para demostrar mis capacidades y destrezas y desenvolverme con seguridad y determinación en mis funciones laborales, Dios les bendiga grandemente.

¡Infinitas Gracias!



RESUMEN DOCUMENTAL

Título:

“INFORMACIÓN TURÍSTICA EN LA TERMINAL DE BUSES LA PAZ /2006”

Descripción del estudio:

El presente documento describe la experiencia laboral como informadora en la Caseta de Información Turística de la Terminal de buses en la ciudad de La Paz, durante la gestión 2006, año en el que se da un cambio radical en esta área ya que pasa de ser “Informaciones” a Caseta de Información Turística, cambio que exige darle un enfoque turístico al servicio con la aplicación de conocimientos adquiridos en la Carrera de Turismo de la UMSA.

Es aquí donde surge la necesidad imperiosa de elaborar una herramienta que facilite el desenvolvimiento laboral del personal de esta área, para poder ofrecer a los usuarios, un servicio de calidad.

Estar frente al turista, es una responsabilidad que, sin duda, requiere haber concebido previamente el servicio de información que se desea y el cual se debe ofrecer, que proporcione un alto grado de satisfacción en su experiencia turística.

Referente Metodológico

El método utilizado es descriptivo porque se da a conocer las características de las funciones desempeñadas en materia de información, analítico, porque se identifica analíticamente la problemática que pone limitaciones en el servicio ya mencionado y propositivo porque se aplica mecanismos de solución y de mejora al área de informaciones.

Se emplearon técnicas de observación directa, entrevistas a las empresas instaladas en la Terminal de buses y fuera de la ella, a los sectores involucrados.

Resultados

Se evidenció que el personal del área de informaciones, previa a su remodelación, no poseía vocación de servicio ni los conocimientos necesarios para poder asesorar turísticamente al usuario y esto se debía a la falta de herramientas básicas de trabajo.



Conclusiones

Gracias a los conocimientos adquiridos en la Carrera de Turismo de la UMSA, los cuales fueron aplicados satisfactoriamente en el desempeño laboral en esta Institución, se le pudo dar un enfoque turístico al servicio de Información y un aporte significativo, elaborar una guía de atención al turista con un contenido amplio, variado, actualizado, oportuno y eficaz, que facilite el desempeño laboral; que pueda satisfacer las necesidades del usuario y promocionar turísticamente nuestro país.

Palabras clave: Gestión de la información, servicio, turista, oficina turística, informador (a) turística

Correo electrónico: amyrossell6@gmail.com



ÍNDICE

CAPÍTULO I - ASPECTOS GENERALES	2
1.1. Introducción.....	2
1.2. Justificación.....	3
1.2.1. Justificación Social.....	4
1.2.2. Justificación Práctica.....	4
1.2.3. Justificación Teórica.....	4
1.2.4. Justificación Metodológica.....	5
1.3. Formulación de objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II –MARCO INSTITUCIONAL	7
2.1 Datos de la Institución.....	7
2.2 Nombre de institución.....	7
2.3 Ubicación.....	7
2.4 Misión y Visión Institucional.....	7
2.5 Objetivos institucionales.....	8
2.6 Características generales y funciones de la institución.....	8
2.7 Área del desempeño profesional.....	8
CAPÍTULO III - REFERENTES NORMATIVOS Y TEORICOS	10
3.1 Referentes normativos Institucionales.....	10
3.1.1 Oficialía Mayor de Promoción.....	11
3.1.2 Dirección de Promoción Turística.....	12
3.1.3 Dirección de Servicios Municipales.....	13
3.2 Referentes teóricos.....	13
3.2.1 Turismo.....	13
3.2.2 Sistema Turístico.....	14
3.2.3 Turista.....	14
3.2.4 Usuario.....	15
3.2.5 La comunicación.....	15
3.2.6 Formas de Comunicación.....	16
3.2.6.1. Comunicación interpersonal.....	16
3.2.6.2. Comunicación Grupal.....	17
3.2.7. Promoción.....	18
3.2.8. Promoción Turística.....	18
3.2.9. Información.....	19
3.2.10. Información turística.....	19
3.2.11. Fases del servicio de información turística.....	21
3.2.12. Sistema de información turística.....	24
3.2.13. Componentes del sistema de información turística.....	24
3.2.14. La información turística en las oficinas de Turismo.....	26
3.2.15. Base de datos.....	27
3.2.16. Gestión de la Información.....	28



CAPÍTULO IV - MARCO METODOLÓGICO	30
4.1 Procedimientos, técnicas e instrumentos	30
CAPÍTULO V - DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL/EXPERIENCIA ACADÉMICO LABORAL	
5.1. Contexto laboral y descripción de la actividad laboral.....	35
5.1.1. Descripción General de la Institución	35
5.1.2. Objetivos del Área específica de trabajo	36
5.1.3. Actividades y funciones del Área específica de trabajo	36
5.1.4. Características de las relaciones de dependencia y dirección.....	37
5.1.5. Descripción del desempeño laboral	38
5.1.5.1. Desglose de las actividades y elaboración de una herramienta de trabajo para el servidor de información.....	39
5.2. Determinación y análisis del problema o descripción de un caso de estudio real.....	42
5.2.1. Descripción del problema.....	42
5.2.2. Identificación del Problema central	46
5.2.3. Propuesta de solución	47
5.2.3.1. Objetivo General.....	48
5.2.3.2. Objetivos Específicos	48
5.2.4. Desarrollo de acciones estratégicas	48
CAPÍTULO VI – CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS	56
6.1 Conclusiones	56
6.2 Recomendaciones	59



INDICE DE FIGURAS

FIGURA NRO 1 COMPONENTES DE LA INFORMACION	17
FIGURA NRO 2 CICLO DEL SERVICIO DE INFORMACION TURISTICAS	23
FIGURA NRO 3 ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL	37
FIGURA NRO 4 SINOPSIS DE ACTIVIDADES.....	39
FIGURA NRO 5 ARBOL DE PROBLEMAS	46
FIGURA NRO 6. CARTAS DE SOLICITUD DE INFORMACION	51
FIGURA NRO 7 ENCUESTAS A USUARIOS	54



CAPÍTULO I

Aspectos Generales



TÍTULO:

INFORMACIÓN TURISTICA EN LA TERMINAL DE BUSES – LA PAZ/2006

CAPÍTULO I - ASPECTOS GENERALES

1.1.Introducción

El crecimiento del turismo a nivel nacional e internacional se muestra constante, lo que ha generado una mayor demanda de información turística, y por consecuencia la implementación de nuevos centros de información.

La ciudad de La Paz se constituye en un atractivo turístico muy singular, puesto que a partir de la misma se pueden acceder a varios lugares en las cercanías y alrededores, así como a otros departamentos. La Paz tiene diversos atractivos turísticos, un gran patrimonio cultural concentrado en el centro de la ciudad, preciosas vistas en miradores en las laderas y zona naturales de recreación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede apreciar que la información turística se constituye en un servicio de gran importancia para el desplazamiento y uso de todo tipo de viajeros y turistas, siendo de mucha mayor importancia para aquellos viajeros que realizan sus desplazamientos de manera individual, sin recurrir a los servicios de una agencia de viajes.

En el caso de los viajeros que recurren a los servicios de un agente de viajes o una empresa turística, la necesidad de información, en su mayor parte, es proporcionada por los organizadores. Pese a ello, es importante mencionar que muchos de los turistas que realizan sus viajes de esta manera, también recurren a los servicios de información turística, buscando datos sobre lugares o eventos que pueden realizar en su tiempo libre.

En este sentido, el trabajo de las oficinas de información turística se establece como fundamental para dar a conocer al turista, los diferentes atractivos y opciones turísticas que existen en la ciudad, teniendo como meta principal, el ofrecer un servicio competitivo de atención en destino, que favorezca la transmisión de información que permita que muchos más actores se vean beneficiados por las actividades turísticas.



El presente documento pretende mostrar la importancia del servicio de información turística como medio para generar mayores nexos entre prestadores de servicios y productos turísticos y turistas, principalmente para dar a conocer las mejores opciones a cada tipo de visitante.

De la misma manera, mostrar la importancia de este servicio como un factor muy importante para la resolución de problemas relacionados con el desplazamiento de turistas, los prestadores de servicios turísticos, y la población local.

Así mismo, expresar el valor que representa este servicio para constituirse en espacios promotores de productos y servicios turísticos, así como de eventos culturales y de entretenimiento en la ciudad.

La oficina de información turística de la terminal de buses de la ciudad de La Paz, se establece de este modo, como una importante instancia para el desplazamiento de turistas nacionales y extranjeros, brindando información útil y de interés particular, de cada uno de los visitantes que requieren sus servicios, para ayudarlos en su permanencia, desplazamiento y salida de la ciudad de La Paz, con datos oportunos y pertinentes.

1.2. Justificación

La mayor parte de los turistas que consultan sus inquietudes en esta dependencia, llegan con una información básica y requieren mayor información sobre los diferentes atractivos turísticos, no solo los que se encuentran alrededor de la ciudad de La Paz, sino también a nivel nacional e internacional, por lo que, el servicio de información se constituye en un factor muy importante para promocionar y potenciar el desarrollo turístico de la ciudad y del país.

La importancia del servicio de información turística es muy alta. A nivel nacional, muchas empresas turísticas recurren a estos puntos para ofertar sus servicios a los turistas. Existe una necesidad continua de información sobre los diferentes atractivos que se encuentran en los alrededores de la ciudad, así como en diferentes lugares dentro del país y el exterior.



La información se hace necesaria para las personas interesadas en adquirir un paquete turístico o desplazarse por los alrededores del mismo. Resulta esencial para los viajeros que practican el turismo independiente, es decir aquellos que compran de forma directa y por separado, cada uno de los componentes necesarios para su traslado por diferentes países y ciudades, como parte de un circuito planificado por ellos mismos.

Es importante destacar que existe información en internet sobre atractivos y destinos turísticos ubicados en la ciudad de La Paz y de toda Bolivia, así como de otro tipo de información útil para poder desplazarse por estos lugares. Sin embargo, no todo se encuentran en estos medios, es en este punto donde la labor del informador toma relevancia, quien, como conocedor del destino, debe atender las necesidades de los usuarios en materia de información.

Es importante destacar el perfil del informador turístico, pues, situarse en frente del turista, es una responsabilidad que requiere preparación profesional en el ámbito turístico, dominio del idioma inglés, tener la capacidad de proponer y planificar recorridos, poder disuadir en sus decisiones.

1.2.1. Justificación Social

Los resultados obtenidos en el trabajo realizado beneficiaron de manera directa a la Terminal de buses, al servidor público del cargo en cuestión, ya que se facilitó el desenvolvimiento del personal del área de Informaciones, por otra parte, gracias a la implementación de una herramienta para el informador, se vieron beneficiados también, los usuarios.

1.2.2. Justificación Práctica

El resultado del aporte en la memoria laboral, ayudó a dar solución al problema identificado.

1.2.3. Justificación Teórica

Se pretende con la elaboración de este documento, aportar con un referente teórico para futuros proyectos en la institución.



1.2.4. Justificación Metodológica

Con la metodología utilizada en esta Memoria Laboral se pueda proyectar nuevos temas de investigación en la institución.

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Describir los sucesos y acciones laborales para el mejoramiento de la prestación de servicios de información en el desempeño de funciones como Informadora en la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de la ciudad de La Paz, en la gestión 2006 a partir de la aplicación de los conocimientos adquiridos en la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la situación contextual y desarrollo de las actividades, en la Caseta de información Turística de la Terminal de Buses de la ciudad de La Paz en el inicio de mis funciones (2006).
- Exponer los lineamientos técnicos que se implementaron en el periodo 2006 para la organización del servicio de información turística en la Terminal de Buses de la ciudad de La Paz, mejorando la calidad de la prestación del servicio.
- Referir las acciones necesarias para la gestión de la información, para un buen funcionamiento de la Caseta de información Turística de la Terminal de Buses de la ciudad de La Paz.



CAPÍTULO II

Marco Institucional



CAPÍTULO II –MARCO INSTITUCIONAL

2.1 Datos de la Institución

Las actividades laborales se desarrollan en el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, en la Gestión 2006, específicamente en la Caseta de información Turística de la Terminal de Buses, dependiente de la Dirección de Servicios Municipales, responsable de la coordinación y supervisión de las Unidades Municipales Desconcentradas.

Coordina de manera directa con la Dirección de Promoción Turística, que es responsable de la materialización de políticas de fomento al turismo en el desarrollo e implementación de normas e invertir en la promoción turística.

2.2 Nombre de institución

Terminal de Buses de La Paz, entidad de servicio público, comenzó sus funciones como tal desde el año de 1980, a partir de la necesidad de centralizar la llegada y salida del transporte interprovincial, interdepartamental e internacional de pasajeros y carga.

También es considerado una edificación con su historia y encanto propios, un patrimonio arquitectónico, histórico y cultural de la ciudad de La Paz.

Como servidora pública, durante mis funciones como informadora, el nombre de la institución era “Unidad Municipal Desconcentrada Terminal de Buses”.

2.3 Ubicación

La Terminal de Buses de La Paz, se encuentra en la plaza Antofagasta, entre las Avenidas final Uruguay esquina Perú, Telf. 2286061 y 2280551

2.4 Misión y Visión Institucional

La Terminal de buses es considerada una de las más importantes en Bolivia, es la ventana al turismo de nuestro país



Misión Institucional

Contar con una Terminal de Buses en la ciudad de La Paz, que otorgue al pasajero y a las empresas de Transporte las condiciones de infraestructura y operación que garanticen un transporte oportuno, seguro y fluido al interior y exterior del país.

Visión Institucional

La Terminal de Buses de La Paz es el centro de referencia y de conexión de Transporte terrestre interdepartamental, nacional e internacional, líder en la prestación de servicios integrales de transporte terrestre.

2.5 Objetivos institucionales

Prestar un servicio público que satisfaga las necesidades de los usuarios.

Coordinar y supervisar el servicio de transporte con las diferentes empresas que se encuentran instaladas en sus predios, para garantizar la seguridad y el confort de los usuarios directos e indirectos

2.6 Características generales y funciones de la institución

En las instalaciones de la Terminal de Buses, en la gestión 2006 operaban 68 empresas, de las cuales 45 prestaban servicios en rutas interdepartamentales, 8 interprovinciales y 15 internacionales a los países vecinos de Argentina, Chile, Perú y Brasil

2.7 Área del desempeño profesional

La gestión 2006 fue un año de proceso de transición, para el área de Informaciones de la Terminal de buses de La Paz debido a que tendría un enfoque turístico, por ende, pasó a ser Caseta de Información Turística con una nueva estructura e imagen de la misma Terminal, también dependiente de su Administración



CAPÍTULO III

Referentes Normativos



CAPÍTULO III - REFERENTES NORMATIVOS Y TEORICOS

3.1 Referentes normativos Institucionales

El trabajo realizado y descrito en esta memoria laboral, se basa en las siguientes normas organizacionales:

Para un mejor entendimiento, la estructura organizacional del Gobierno Municipal se define como:

El conjunto de áreas y unidades funcionales interrelacionadas entre sí, a través del esquema de organización, canales de comunicación interna y procesos administrativos para el cumplimiento de los objetivos en el PDM Plan de Desarrollo Municipal, PDI Plan de Desarrollo Institucional y el POA Programa de Operaciones Anual de la Gestión 2005, p 11

Se instauraron diferentes niveles jerárquicos que definieron las competencias del municipio en los siguientes niveles administrativos

- 1.- Normativo Fiscalizador: Honorable Consejo Municipal
- 2.- De Dirección: Despacho del Alcalde
- 3.- De Apoyo Técnico y Acción Estratégica: Secretaría Ejecutiva
- 4.- De Operación Centralizada-
 - Oficialía Mayor de Desarrollo Humano
 - Oficialía Mayor Técnica
 - Oficialía Mayor de Gestión Territorial
 - Oficialía Mayor de Culturas
 - Oficialía Mayor de Promoción Económica
 - Dirección Especial de Finanzas
- 5.- De Operación Desconcentrada
 - Subalcaldías Urbanas
 - Subalcaldías Rurales
 - Servicios Municipales



3.1.1 Oficialía Mayor de Promoción

En lo referente al área específica de este trabajo, la instancia que tuvo directa relación es la Oficialía Mayor de Promoción Económica, que pertenece al nivel de operación centralizada, que según el artículo No. 62 de la Estructura Organizacional del Gobierno Municipal de La Paz (2005), tenía como objetivo:

“... promover el desarrollo económico local, integral y sostenible, articulando estrategias de concertación entre el sector público y el productivo privado. Tiene la finalidad de incentivar y facilitar la actividad productiva en el municipio y el desempeño de los actores económicos, de manera de aportar efectivamente al desarrollo local con equidad social y sostenibilidad ambiental identificando y desarrollando las vocaciones productivas de los distritos urbanos y rurales que componen el Municipio de La Paz. Es responsable de la administración del Sistema de Promoción Económica del Gobierno Municipal de La Paz. (Estructura Organizacional del Gobierno Municipal de La Paz, 2005, p27).

Las principales atribuciones de la Oficialía Mayor de Promoción Económica eran:

- a) Promover la concertación entre actores públicos y privados para la definición de políticas y acciones encaminadas a promover las inversiones y el desarrollo en el ámbito municipal.
- b) Promover el encuentro entre productores, comercializadores y demandantes de productos de generación local, regional, nacional e internacional.
- c) Apoyar la gestión de actores privados para la consecución de asistencia técnica a la producción y co-financiamiento para inversiones en actividades que permitan la generación de fuentes de empleo sostenibles.
- d) Formular y ejecutar estrategias, políticas y normas para la atracción de inversión privada.
- e) Formular y ejecutar estrategias, políticas y normas para la creación, consolidación y regulación de los mercados municipales de abasto.
- f) Formular y ejecutar estrategias, políticas y normas para la revalorización, regulación y ordenamiento del comercio en vía público.



- g) Coordinar y supervisar la administración de los servicios públicos municipales desconcentrados.
- h) Identificar y promover la concesión de los servicios municipales,
- i) Identificar y diseñar la prestación de nuevos servicios públicos,
- j) Promover la actividad turística en el municipio.
- k) Generar, procesar y difundir información económica de interés para los actores sociales del municipio y del propio Gobierno Municipal,
- l) Las demás que le sean asignadas de forma expresa por el Alcalde Municipal.
(Estructura Organizacional del Gobierno Municipal de La Paz, 2005, p27).

Las Unidades Organizacionales que dependían de la Oficialía Mayor de Promoción Económica eran las siguientes:

- Dirección de Productividad y Competitividad
- Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas
- Dirección de Promoción Turística
- Dirección de Servicios Públicos Municipales
- Unidad de Investigación e Información Económica
- Centro Administrativo y Financiero

El trabajo realizado en esta institución estaba directamente relacionado con las direcciones de Promoción Turística y Servicios Municipales.

3.1.2 Dirección de Promoción Turística

Según la Estructura Organizacional del Gobierno Municipal de La Paz (2005), La Dirección de Promoción Turística tenía como responsabilidad la materialización de políticas de fomento al turismo, el desarrollo e implementación de normas y la concretización de inversiones para la promoción turística en el Municipio de La Paz.

La Dirección de Promoción Turística estaba constituida por:

- Unidad de Gestión Turística



- Unidad de Equipamiento Turístico

3.1.3 Dirección de Servicios Municipales

La Dirección de Servicios Municipales era responsable de la coordinación y supervisión de las administraciones de servicios públicos municipales desconcentrados con que cuenta el GMLP. Del mismo modo estaba encargada de planificar y gestionar la concesión de los mismos.

La Dirección de Servicios Municipales tenía bajo su dependencia a la Unidad de Administración de Servicios Públicos Municipales, siendo responsable de los siguientes servicios municipales, en tanto se proceda a su concesión y/o a su conversión en Unidades de servicios Municipales.

- Cementerio General
- Zoológico Municipal
- Mingitorios Municipales
- Terminal de Buses de La Paz

Siendo la Terminal de Buses de La Paz, la instancia directa para el desarrollo de actividades que se describen en esta memoria laboral.

3.2 Referentes teóricos

Para fundamentar el trabajo realizado y descrito en esta memoria laboral, se utilizarán los siguientes referentes:

3.2.1 Turismo

Uno de los conceptos más importantes para este estudio, está constituido por la definición teórica de la acepción de la idea de turismo, lo que será el centro de toda la construcción de la propuesta, puesto que significa intervenir en el ámbito de las acciones turísticas y sus consiguientes efectos en la vida social y económica de las poblaciones involucradas.



La definición aceptada, es la elaborada en 2005 por la Organización Mundial del Turismo (OMT): “El turismo comprende conjuntamente el desplazamiento y las 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 período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros, y mínimo de 24 horas (pernoctando en el destino); principalmente con fines de ocio, por negocios y otros.” (Arias, 2006: 29).

3.2.2 Sistema Turístico

La OMT dice “La naturaleza de la actividad turística, es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, que evolucionan dinámicamente, en concreto, se distinguen cuatro elementos básicos en el concepto de actividad turística: la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores de mercado”

Según Boullón, 2004 es un “Conjunto de elementos (infraestructura, superestructura, demanda, comunidad local, atractivos, planta turística y producto turístico) interrelacionados entre sí, que proporcionarán satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre”

3.2.3 Turista

Haciendo referencia al concepto del Comité de Expertos en estadística de la Antigua Sociedad de las Naciones: “Turista es toda persona que viaja durante 24 horas o más, a un lugar distinto al de su residencia habitual”

La Ley General de Turismo en Bolivia No 292, en su Artículo 6, Inciso r, define al turista de la siguiente manera “como la persona que visita cualquier país o región distinta al de su residencia habitual o permanente, independientemente de cuál sea el motivo de su viaje”



3.2.4 Usuario

En el caso del servicio de información, “Son principalmente los turistas quienes se dirigen a las oficinas a buscar información para sus viajes o de sus familiares. Generalmente hacen una búsqueda exhaustiva para tener claro qué es lo que desean consumir y visitar en su viaje. Teniendo en cuenta lo anterior, el turista es más exigente respecto al tema turismo, por lo que toma en cuenta lo siguiente”: (Sistemas de información y sus generalidades sites.google.com/a/indoamerica.edo.co:

- Más experto en viajes y consumos
- Más independiente
- Más exigente
- Más interesado en la calidad
- Más exigente en tema seguridad
- Más sensible con el medio ambiente

3.2.5. La comunicación

"El latín ha conservado el significado de un término griego (el de Koinnoónía) que significa a la vez comunicación y comunidad. Ello indica a nivel etimológico la estrecha relación entre ‘comunicarse’ y ‘estar en comunidad. Se está en comunidad’ porque ‘se pone algo en común’ a través de la comunicación”. (Pascuali, 1999, p.44).

Kaplún (1996) menciona: “Comunicación deriva de la raíz latina communis: poner en común algo con otro. Es la misma raíz de comunidad, de comunión; expresa algo que se comparte: que se tiene o se vive en común” (p.64).

La comunicación está en la convivencia del ser social en comunidad, en esa interrelación social a través del diálogo, porque, el emisor es a la vez perceptor y viceversa, con la capacidad de escuchar y decir, comunicar, intercambiando, compartiendo, reflexionando sobre sus: experiencias, conocimientos, sentimientos y dudas.

Para fines de este documento, indica la estrecha relación entre comunicarse y estar en



comunidad. (Pascuali, 1999, p. 44)

Por otra parte, Kaplún (1996) menciona: “Comunicación deriva de la raíz latina *communis*, que significa poner en común algo con otro. (p. 64)

En el ámbito turístico, la comunicación engloba las actividades de información oral, escrita, códigos, signos para dar a conocer cualquier producto o destino turístico y es el medio por el cual el informador puede persuadir y contribuir al capital de marca, transmitiendo la imagen del país.

3.2.6. Formas de Comunicación

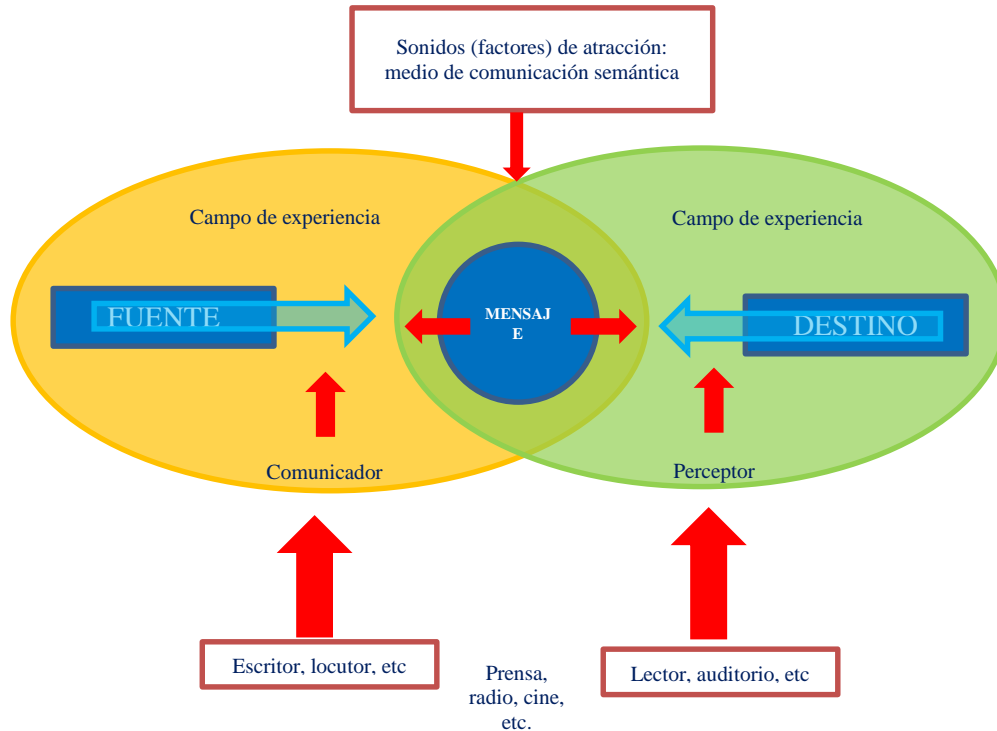
Para el sustento del presente documento, se tomará en cuenta lo siguiente

3.2.6.1. Comunicación interpersonal

Wilbur Schramm, Vidales(1992) señala:

El proceso de la comunicación interpersonal es posible cuando existe un campo común de experiencia, es decir que, el emisor y receptor tienen su campo de experiencia y la comunicación se logra en el campo común, el cual es un sistema compartido de símbolos referentes y comunes.

Figura N° 1 COMPONENTES DE LA INFORMACION



Fuente: Elaboracion propia

3.2.6.2. Comunicación Grupal

La comunicación grupal se define como un proceso que:

“Se lleva a cabo en grupos de personas o comunidades que comparten ciertas normas y se reúnen a discutir sobre algún tema en específico y cada persona expone sus ideas y puntos de vista sobre el tema. Entre los integrantes del grupo o comunidad hay una interacción constante y comparten necesidades y metas comunes. Este tipo de comunicación es multilateral, las personas no desempeñan un papel específico, sino que son emisores y receptores de manera recíproca, por lo que es indispensable saber escuchar, proporcionar una buena retroalimentación y ser flexible al momento de tomar decisiones”. (Zibecchi, 1974, p.23).



3.2.7. Promoción

Analizando desde sus raíces latinas: pro, a favor de, y motivo, movimiento, o sea, movimiento a favor de. Aquí se trata de una acción directa o inmediata para mover voluntades para lograr la aceptación y credibilidad con el objeto, en el caso de los productos o servicios acelerar su venta.

“Los objetivos promocionales han de poseer originalidad y gusto, aparte de tener alguna aplicación práctica; además de ostentar, en forma muy visible, el nombre o logotipo de quien los proporciona.

Por otra parte, la promoción también se define como una actividad destinada a la información, la persuasión y la influencia sobre el cliente, en la cual se incluyen las actividades de publicidad, promoción de ventas, ventas personales, y otros medios, entre los que se incluye, también, las relaciones públicas, cuando éstas se encuentran integradas al proceso de marketing.

También se podría mencionar que la promoción busca objetivos como:

- a) Fortalecer los efectos de una publicidad.
- b) Lanzamiento de un producto al mercado.
- c) Llamar la atención del comprador sobre el producto”. (Dahdá, 1992, p.49).

3.2.8. Promoción Turística

La palabra promoción en inglés “PROMOTION”, significa; fomento, impulso y comprende todas aquellas actividades encaminadas a estimular las ventas en cualquier forma que sea.

“Es una actividad destinada a la información, persuasión y la influencia sobre el cliente en la cual se incluyen las actividades de publicidad, promoción de ventas, ventas personales y otros medios, entre los que se incluye también las relaciones publicas, cuando estas se encuentran integradas al proceso de marketing.” (Acerenza, 1996, p.52).



3.2.9. Información

Según Chiavenato (2006) la información es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumentan el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones.

Beltrán (2001) define la información es el contenido de toda comunicación, puesto que, incluso en procesos tan elementales como con la relación personal, los sujetos participantes realizan un intercambio informativo. La información es un conjunto de datos que se constituyen en un mensaje de un fenómeno o de un hecho, persona, objeto. Esta información permite tomar decisiones, para resolver situaciones conflictivas o comunicar situaciones positivas.

3.2.10. Información turística

Según la Organización Internacional de Turismo (OIT, 2006),

“...la información turística corresponde a aquellos servicios públicos, dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones, que tienen como misión informar, facilitar y orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.

Puede decirse que hay dos tipos básicos de información turística: aquella información mínima o condensada del destino, necesaria para que el visitante pueda valorar y decidir su desplazamiento; y aquella que enriquece, diversifica y ocasionalmente prolonga la experiencia del visitante”

“La información en el turismo es necesaria para la oferta y demanda, mediante emisores, receptores y canales de información, como es el caso del internet, e logra dar con diferentes tipos de información, que principalmente es utilizada para hacer publicidad, imagen de la



empresa, en otros casos logra inducir al consumidor un comportamiento determinado, existen dos tipos de información en turismo:

- Información genérica: de imagen y temática
- Información específica: de producto y de empresa

Por lo tanto, para fines de sustento de este documento, la información turística es un medio que permite alcanzar dos objetivos vitales: por un lado, captar al turista y orientar su decisión y, por otro, una vez captado, retenerle en el destino con nuevas ofertas.

“La información turística incluye información sobre recursos y actividades culturales; monumentos, museos, espacios rurales, lugares de interés turístico, ferias, congresos y festivales.

Información y orientación sobre actividades turísticas; culturales, recreativas, deportivas y de ocio o esparcimiento.

Información y orientación sobre oferta turística: servicios de interés (transporte, hospitales, alojamientos, teléfonos, restaurantes).

Facilitar material de propagandas o informativos: folletos, carteles, guías, mapas y planos”. (NOVO, 1977, pag.136).

La información hay que considerarla dentro del sistema de actividades turísticas como una actividad de naturaleza turística, ya que, de una manera u otra, es parte imprescindible del proceso productivo turístico. (BECERRA, Mari. 1996, pag.30)

Según: Becerra, la información turística se basa en:

- **Exactitud.** - Siendo que la información que obtenga el receptor debe ser sin desviaciones o alteraciones (real, verídica)



- **Oportunidad.** - Se refiere a que los receptores obtengan la información en el momento que lo precisen.
- **Relevancia.** - Significa que la información que obtenga, el receptor responda a sus necesidades, es decir que le sea útil dentro de este aspecto es necesario considerar que la información. Bien pueda apoyar en material de apoyo promocional (mapas, trípticos, folletos) relevante para un determinado receptor y posiblemente no lo sea para otra.

La búsqueda de información se considera que puede ser interna, es decir, en la propia memoria del individuo, o externa, donde entra en juego una amplia variedad de canales de comunicación (Jacobsen; Munar, 2002)

Para Coromina y Camprubí (2006) existe diferencia entre “búsqueda activa de información” que se produce a través de motores de búsqueda en páginas web oficiales, folletos, etc. y la “búsqueda pasiva de información” que se producen a través de recomendaciones personales, de amigos o familiares.

3.2.11. Fases del servicio de información turística

Según “La Revista Internacional de Administración Científica y Turismo” (The International Journal of Scientific Management and Tourism), 2016, Vol 2 el ciclo del servicio de información turística se divide en tres fases:

Fase de entrada y de bienvenida

Es primordial causar una primera impresión agradable, ofreciendo una bienvenida cálida, con el contacto visual directo y una sonrisa natural especialmente ofreciéndole seguridad y confianza.

Ofrecer al turista un tiempo prudente para que asimile el lugar, de manera que no se sienta atosigado ni ignorado

Presentarle el material informativo disponible.



Fase del desarrollo del servicio

Existen distintas posibilidades de llevar a cabo la explicación central del discurso informativo que el servidor pueda emplear en función a la importancia de los recursos fundamentales, continuando por los recursos interesantes y finalizando los complementarios, tomando en cuenta los horarios y la ubicación sobre el territorio de los enclaves mas interesantes para aprovechar la cercanía de unos con respecto de otros.

Atender las necesidades, dudas y aclaraciones, dándole respuestas adecuadas.

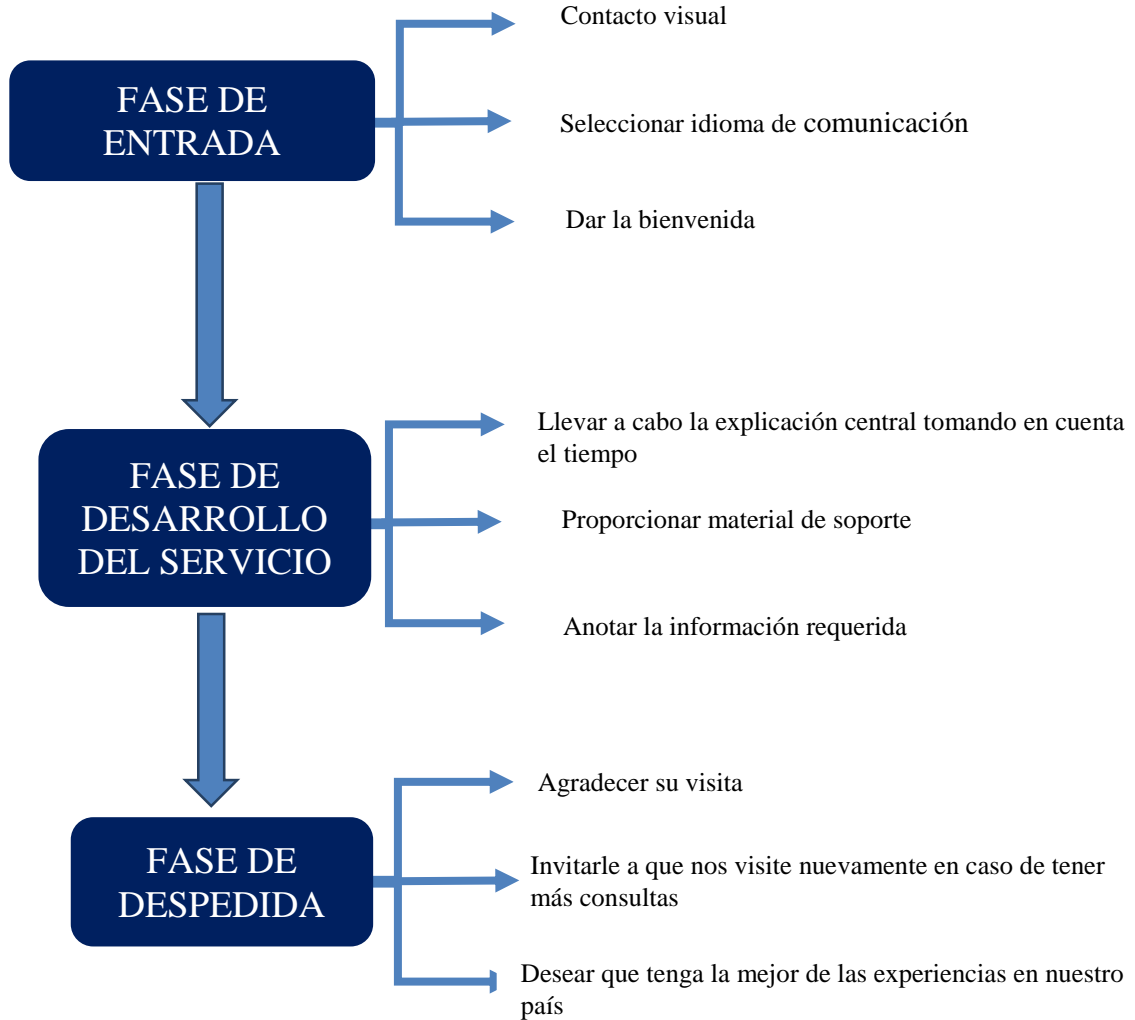
Fase de despedida

Invitar sinceramente y con contacto visual directo, a volver a la oficina en caso de que tuviera alguna consulta más y por supuesto, agradecer su visita al destino.



CICLO DEL SERVICIO DE INFORMACION TURISTICAS

FIGURA Nª 2



Fuente: Elaboración propia



3.2.12. Sistema de información turística

Es el proceso permanente y sistematizado de recopilación, tratamiento, ordenación y distribución de la información precisa para los objetivos de planificación, de acción y de evaluación turística para los distintos agentes turísticos públicos y empresariales de un destino. (Bigné. 2000, p 251)

3.2.13. Componentes del sistema de información turística

A continuación, en el siguiente cuadro, se muestran los principales componentes del sistema de información turística.

Información. Todo aquello que el turista necesita conocer

Turistas. Es el visitante, protagonista y elemento irremplazable Son los usuarios y la razón de ser del sistema, porque ellos consumen y aportan con la información de sobre sus intereses, necesidades y tendencias

Organismos públicos. Entidades públicas

Organismos privados. Conjunto de empresas turísticas que operan en destino e interactúan con los otros agentes, proporcionado información actualizada a cerca de sus ofertas

Soporte. Se trata de tangibilizar la actividad turística con material digital o impreso

El informador. O profesional de la información, personal que debe estar entrenado para brindar la información necesaria al visitante o usuario.



CUADRO No 1 Componentes de la información turística

Información	Todo aquello que el turista nacional o extranjero, necesita conocer
Turistas	El más importante dado que sin ellos no cabría razón alguna para establecer dichos sistemas, son los consumidores principales de la información turística además no solamente consumen la información, sino que además aportan información sobre sus intereses y tendencias a los dos otros agentes que se describen a continuación.
Organismos públicos	Las tourist info o la propia página web del destino en cuestión proporciona información tanto a los agentes privados, así como a los turistas sobre el destino. También recopilan información por parte de los agentes privados
Organismos privados	El conjunto de empresas que operan en el destino y que interactúan con los otros dos agentes, proporcionando información actualizada sobre las empresas en cuestión y la oferta que contiene.
Soporte	Se trata del canal mediante el cual discurre la información turística, en este caso se clasifican en tres grupos: Atención directa, revistas turísticas y la que ha cobrado más fuerza en los últimos años, internet.
Informador (a)	Llamado (a) también profesional de la información, es el personal que debe estar entrenado para brindar la información necesaria al visitante o usuario con el objetivo de intervenir en el proceso de toma de decisiones y durante las diferentes fases de su viaje, vale decir: antes, durante y después.

Fuente: Elaboración propia.



3.2.14. La información turística en las oficinas de Turismo

Según Gayete Carlos, una oficina de información turística es una organización encargada de ofrecer información a los turistas potenciales y activos con la finalidad de influir positivamente en la imagen del destino turístico. Estas oficinas suelen ser de carácter público, sin fines de lucro.

Tipos de información turística

- a) **Información de la oferta turística.** - todos aquellos servicios que se encuentran disponibles en destino
- b) **La información del mercado.** - Información de datos que describen las tendencias, los intereses y prácticas de consumo de la demanda
- c) **Información sobre los recursos.** - Tener o crear un inventario de los recursos turísticos, tomando en cuenta
 - Características
 - Accesibilidad
 - Comunicaciones
 - Actividades culturales, deportivas y recreativas
 - Lugares y centros de interés, etc

CUADRO No 2 Tipos de información turística en oficina de turismo

Tipo de información turística	Descripción	Elementos importantes
Información de la oferta turística	Todos aquellos servicios turísticos que se encuentran disponibles en el destino y que son ofrecidos al turista para su contratación o compra.	<ul style="list-style-type: none">• Las características del servicio.• El precio.• Las condiciones de la prestación.• El titular de la información• El lugar o ubicación de la prestación.



La información del mercado	Esta información consiste en todos aquellos datos que describen las tendencias, los intereses y las prácticas de consumo que realiza la demanda.	<ul style="list-style-type: none">• Sitios de moda• Atractivos turísticos más destacados• Actividades programadas• Eventos y acontecimientos.
La información sobre los recursos	Resulta imprescindible cuando se quiere crear el inventario de recursos de un destino, necesario para cualquier acción de promoción del turismo en un destino.	<ul style="list-style-type: none">• Características geográficas.• Comunicaciones.• Referencias cívicas y sociales.• Actividades culturales, deportivas y recreativas.• Eventos y acontecimientos.• Oferta turística.• Lugares y centros de interés del destino y lugares cercanos.

Fuente: Elaboración propia.

Canales de información

1.- Personal. - face to face

2.- Asistida. - con la ayuda de personal que trabajan para las empresas en destino, es decir brindan información de una oferta específica.

3.- Telefónica. - Información proporcionada vía teléfono.

3.2.15. Base de datos

Una base de datos es una “Colección integrada y generalizada de datos, estructurada atendiendo a las relaciones naturales de modo que suministre todos los caminos de acceso necesarios a cada unidad de datos con el objeto de poder atender todas las necesidades de los diferentes usuarios”, (Deen, 1985)

Una base de datos es un conjunto de datos perteneciente a un mismo contexto y almacenados



sistemáticamente para su uso posterior, en definitiva, cualquier banco de información es considerado una base de datos

3.2.16. Gestión de la Información

Es la denominación convencional de un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura, hasta su disposición final (archivo o eliminación)

El objeto de la gestión de la información es garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información

La gestión de la información abarca la planificación, organización, estructuración, procesamiento, control y evaluación



CAPÍTULO IV

Referentes Metodológicos



CAPÍTULO IV - MARCO METODOLÓGICO

“La metodología, hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica ²¹, “o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto.” (Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría", Facultad de Arquitectura, 1982)

Para la elaboración del presente documento, se contempló el método descriptivo, analítico y propositivo que corresponde al tipo de investigación cualitativa, pues lo que se pretende es describir sistemáticamente la experiencia laboral,

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis como: comportamientos sociales o preferencias (Hernández, Fernández y Baptista, 1991)

Entonces nos permite ver la descomposición de las partes que conforman la presente memoria laboral, de este modo se logró observar las causas, naturaleza, efectos y por lo tanto realizar explicaciones, comprender su comportamiento y así instituir la adecuada información y conclusiones.

En este capítulo se describirá los métodos que se consideraron para mejorar el servicio de información en la Unidad Municipal Desconcentrada Terminal de Buses con la creación de una herramienta que facilite el trabajo del personal de esta área

4.1 Procedimientos, técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la respectiva Metodología, se vio por conveniente proceder por etapas:

1ra Etapa: Diagnóstico

En esta etapa inicial se elaboró un resumen analítico de la situación pasada y actual del servicio



de informaciones, previa a su remodelación, con autorización del entonces administrador, Lic. Omar Orihuela.

Se analizó el perfil y la labor que desempeñaba del servidor público en informaciones, así también se examinó el equipamiento del área de informaciones, es decir con qué herramientas de consulta disponía el informador, de la misma manera se verificó que la escasa información que existía, estaba desactualizada.

Técnicas e instrumentos

Para el levantamiento de información primaria, se tomó en cuenta el método cualitativo, se utilizó la observación directa y participativa para identificar las fortalezas y las debilidades en el desarrollo de actividades y las relaciones entre las variables de la institución, también se realizó entrevistas y encuestas al personal de las empresas de transporte y servicios complementarios instalados en la terminal de buses, para la actualización de datos y finalmente se logró realizar el levantamiento de información de actores involucrados, fuera de las instalaciones de la Terminal de buses

2da Etapa: Análisis de la información

El análisis de la información se utilizó el Método analítico, se estudió cada elemento de información o grupos de datos, que se integraron la recolección de datos para posteriormente ser ordenados por servicio.

Técnicas

- En cuanto a las técnicas utilizadas fueron
- Eliminar lo que no sea indispensable
 - Sustituir datos pasados por los actuales
 - Mantener la información importante y vigente



3ra Etapa: Diseño de una herramienta básica de consulta del servidor en informaciones

Luego de haber realizado un análisis exhaustivo de la situación, surge la necesidad de crear un instrumento de trabajo que refuerce la labor del servidor informativo y satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios de este servicio.

Técnicas

Una vez hecho el diagnóstico, se procesa la información para la construcción de una base de datos básica, primero a nivel interno y luego externo

4ta Etapa: Piloto

En esta etapa se aplica el uso de la herramienta de consulta con el fin de brindar un servicio altamente satisfactorio al usuario.

Técnicas

Se determina los lineamientos de protocolo de atención, es decir, los pasos a seguir para transmitir la información requerida.

5ta Etapa: Ejecución y Evaluación de resultados

Para la institución y para el servidor público es importante conocer las repercusiones del servicio ofrecido, es decir una evaluación en base al grado de satisfacción que haya percibido el usuario.

Técnicas

Para tal efecto se elaboró una encuesta consultando al usuario su el servicio cubrió sus expectativas y en qué proporción.

6ta Etapa: Retroalimentación

Es el método de control de sistema y efectividad de un servicio turístico.



Técnicas

A través de la interpretación de los cuestionarios aplicados en la 5ta etapa, tomando en cuenta la medición de la calidad del servicio y la medición de la satisfacción del usuario.



CAPÍTULO V

Desarrollo del desempeño laboral/Experienci a Académico laboral



CAPÍTULO V - DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL/EXPERIENCIA ACADÉMICO LABORAL

5.1 Contexto laboral y descripción de la actividad laboral

En este capítulo se describe de manera sistemática, el desempeño laboral y el aporte que se realizó con la implementación de una herramienta de trabajo para el informador turístico.

La descripción del presente documento responde al desafío de darle un enfoque turístico, al servicio de Informaciones de la Terminal de Buses, con profesionalismo y vocación de servicio.

5.1.1 Descripción General de la Institución

La Terminal de buses de La Paz es el punto de conexión con las principales rutas de buses interurbanos en Bolivia, tales como:

A Oruro, Potosí, Sucre, Cochabamba, Santa Cruz, Uyuni, Tarija, Tupiza, Villazón

En las rutas internacionales estaban:

De La Paz a Arica, Iquique (Chile), Cuzco, Puno, Lima, Arequipa (Perú), a Buenos Aires (Argentina) y Brasil.

En cuanto a las Empresas de Transporte autorizadas eran 67, instaladas en la Terminal con los siguientes servicios adicionales:

- ❖ Defensoría se la Niñez
- ❖ Cajeros Automáticos
- ❖ Sindicato de taxis “Terminal”
- ❖ Guardaequipaje
- ❖ Restaurante



- ❖ Cafeterías
- ❖ Farmacia
- ❖ Telefonía de larga distancia e Internet
- ❖ Guardia Municipal
- ❖ Policía Turística
- ❖ ODECO
- ❖ Casa de Cambios
- ❖ Fotocopiadora
- ❖ Consultorio Médico
- ❖ Correos de Bolivia
- ❖ Tránsito
- ❖ Servicio de Duchas
- ❖ Transmisiones

5.1.2 Objetivos del Área específica de trabajo

Los objetivos del puesto de trabajo como informadora del área de Informaciones de la Terminal de Buses La Paz, fueron:-

- Brindar información personalizada a las personas que acuden a esta dependencia y satisfacer las necesidades de información.
- Actualizar y ordenar periódicamente la base de datos de información tanto general como turística.
- Proponer un sistema de información turística ordenado y eficaz, que facilite y optimice la prestación de los servicios de información general y turística.

5.1.3. Actividades y funciones del Área específica de trabajo

A continuación, se hace una relación de las funciones específicas asignadas al puesto de trabajo Informador 1.

- Ofrecer a los turistas y/o viajeros información referida al transporte terrestre (horarios, precios, equipajes, etc.) de las Empresas dentro y fuera de la Terminal

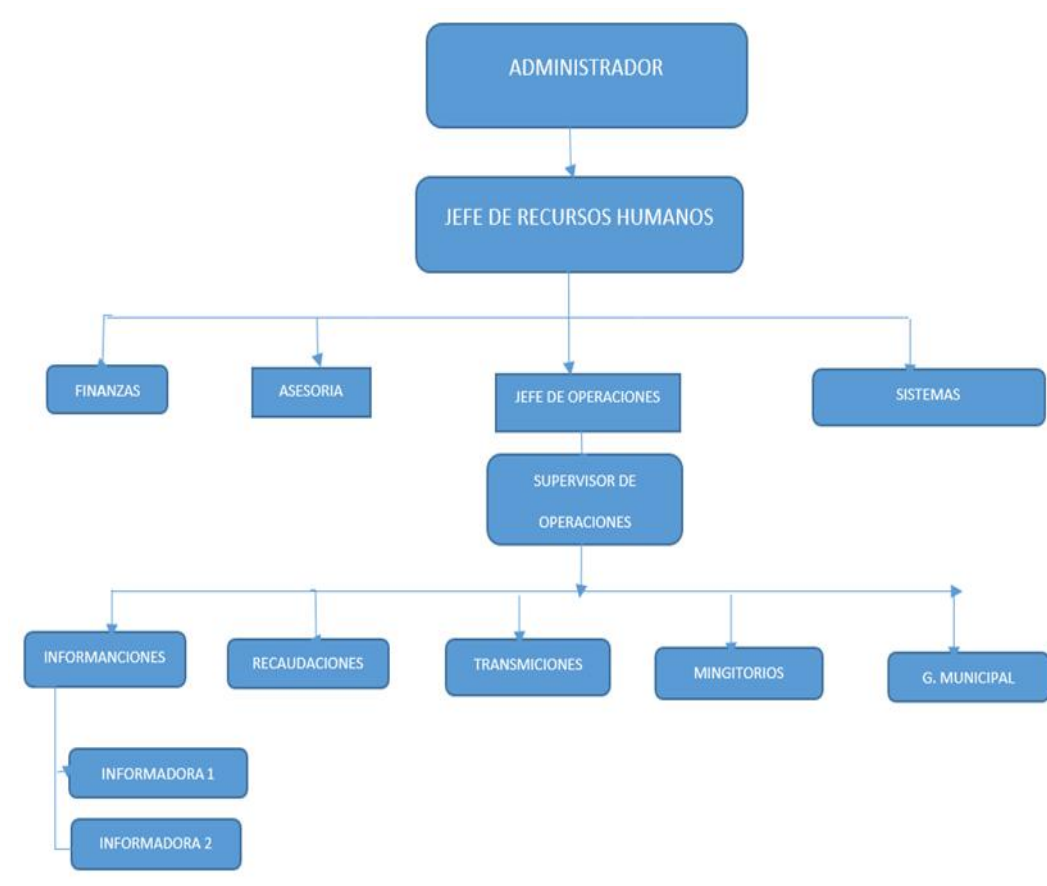
de Buses.

- Actualizar contantemente los datos de información turística y general relacionadas con la Terminal de Buses La Paz.
- Efectuar el relevamiento de información que permita la constitución o armado de una base de datos propia.
- Mantener la infraestructura y equipamiento en condiciones adecuadas.
- Buscar e implementar el material de trabajo para facilitar la transmisión de la información.

5.1.4. Características de las relaciones de dependencia y dirección

La Terminal de Buses tenía la siguiente estructura organizacional:

FIGURA N° 3 ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL



Fuente: Creación propia en base a la información de dirección de la terminal



Tal y como se observa en el organigrama, la Terminal de Buses estaba conformada por el Área Administrativa y el Área Operativa, ambas formaban un sistema, por estar relacionadas entre sí y que, a su vez, funciona como un todo.

La oficina de Informaciones, era parte del área operativa, monitoreada por el Supervisor quien daba su informe al Jefe de Operaciones y este, a su vez, al Administrador.

5.1.5. Descripción del desempeño laboral

Las actividades laborales se inician con la realización del proceso de contratación mediante la adjudicación del Contrato de Prestación de Servicios Eventuales No. 103/2006, del 3 de abril de 2006, que se establece entre el Gobierno Municipal de La Paz y la Sra. Amalia de los Ángeles Rossell Chávez.

El objeto del contrato es el de ejercer el puesto de Informador 1 de la caseta de información de la Terminal de Buses La Paz.

Cabe destacar en esta parte que, si bien la dependencia administrativa estaba vinculada a la Terminal de Buses, el trabajo operativo se realizaba en estrecha relación con la Dirección de Promoción Turística, puesto que se constituía en la instancia que generaba toda la información y materiales necesarios para el funcionamiento de la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz. Constituyéndose en el barco operativo de la promoción de atractivos de la ciudad.

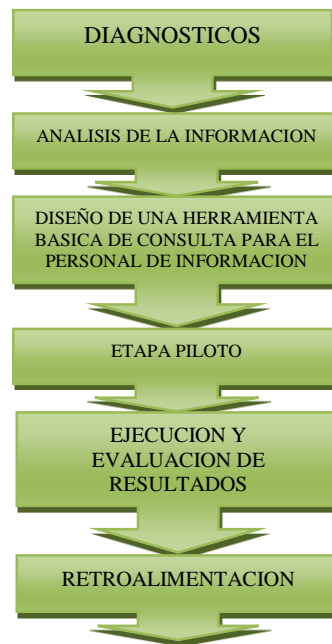


5.1.5.1. Desglose de las actividades y elaboración de una herramienta de trabajo para el servidor de información

La descripción de las actividades desarrolladas reflejadas en cuatro etapas se desglosa de la siguiente manera

SINOPSIS DE ACTIVIDADES

Figura N° 4



Fuente: Elaboración propia

Ira Etapa: Diagnóstico

El desempeño académico, en el cargo de **Informadora**, en esta primera etapa y a través de la observación y levantamiento de información, se obtuvo el diagnóstico.

En primera instancia, a partir de mi participación, cabe destacar que mi área de trabajo se denominaba **Informaciones**, es decir que el alcance del servicio era limitado e interno, el horario del personal operativo de la Terminal de buses era rotatorio, a excepción del mío y para mejor entendimiento de la descripción, me denominaré **Informadora 1**, correspondiente



al turno de la mañana (7:00 a 15:00)

En cuanto al turno de la tarde, la **Informadora 2**, podía ser ocupado por cualquier otro servidor por la rotación del personal,

A partir de mi desempeño de funciones en el área en cuestión, tuve la posibilidad de aplicar conocimientos adquiridos en la Carrera de Turismo en, materia de Investigación Documental, Patrimonio Cultural, Psicología Turística, Museos, Técnicas y Manejo de Grupos, y por supuesto, el buen desenvolvimiento del idioma Inglés en ese entendido se desarrollaron habilidades y actitudes tales como:

- ✓ Empatía
- ✓ Amabilidad
- ✓ Tolerancia
- ✓ Respeto
- ✓ Capacidad de disuadir
- ✓ Proponer

La infraestructura constaba de un mostrador de madera ya deteriorada, semicircular que no era adecuada para brindar este servicio, el equipamiento era deficiente, como informadora tenía a la mano:

- Un equipo telefónico obsoleto
- Una guía de teléfonos bastante deteriorada
- Una lista de las empresas de transporte con teléfonos de referencia y ubicación por número de oficinas
- Entre las debilidades identificadas más sobresalientes:
- No se tenía material de soporte a disposición.



- No se disponía de material de consulta que simplifique el trabajo
- El personal de relevo no tenía conocimiento de la importancia de brindar un servicio de calidad, no compartía la idea de crecimiento en cuanto a imagen ni el deseo de llegar a ser un servidor competitivo.
- Desde el punto de vista de las Empresas de Transporte, se mostraron con una actitud reacia a brindarnos detalles acerca del servicio que ofrecen.

2da Etapa: Análisis de la información

En esta etapa de análisis de la información recopilada se pudo evidenciar que la base de datos era insuficiente y desactualizada, para revertir estas debilidades se determinó:

- Eliminar datos indispensables
- Sustituir datos pasados por actuales
- Mantener la información importante y vigente
- Tener la posibilidad de ir ampliando los datos informativos en base a las necesidades que se vayan presentando en el transcurso del desarrollo laboral.

Entre las acciones que se llevaron a cabo están:

- Entrevistas a los administradores de las empresas de transporte y servicios complementarios instalados en la Terminal, a fin de enriquecer la investigación
- También se procedió a enviar cartas a los administradores de las 67 Empresas de transporte solicitando información puntual y específica del servicio que prestan, con la debida rúbrica de la Sra. Teresa Chávez, Directora de la Unidad de Turismo del GMLP.

3ra Etapa: Diseño de una herramienta básica de consulta del servidor (a) de información

Luego de procesar la información, se da el siguiente paso, diseñar una herramienta de consulta para el personal del servicio de informaciones y darle un nuevo enfoque a esta área, esta exigencia surge en el cambio de connotación del servicio de *informaciones* a



Caseta de Información Turística, estrenado una infraestructura más acorde a la nueva realidad que proporciona al usuario una nueva imagen, como puerta de ingreso al destino.

En Esta fase se aplicó conocimientos vinculados a Metodología de la Investigación para la clasificación de la información a cerca de Patrimonios Culturales, Museos Agencias Operadoras, etc.

4ta Etapa: Piloto

Esta etapa sirvió para probar la eficacia del instrumento en el servicio de informaciones y detectar si existían fallas o por el contrario darle viabilidad al proyecto realizado.

Aplicando conocimientos de Estadística aplicada al turismo, Sociología Turística

5ta Etapa: Ejecución y Evaluación de Resultados

En esta etapa se verificó que la aplicación de los conocimientos adquiridos a nivel profesional, son muy importantes para ofrecer un servicio de calidad para ello, contar con una base de datos organizada, actualizada y con los datos más relevantes, para evaluar los resultados a través de las hojas de evaluación a cerca de la calidad del servicio de información

6ta Etapa: Retroalimentación

Compartir información con otros centros de información, para mantener la base de datos, actualizada.

Registrar datos nuevos, como de actividades programadas, eventos, etc.

Solicitudes escritas recordatorias a las empresas de transporte, para comunicar a la informadora que habrá cambios de horarios de salidas o llegadas, etc.

5.2. Determinación y análisis del problema o descripción de un caso de estudio real

5.2.1. Descripción del problema

A modo de preámbulo, es importante mencionar en esta parte, que la Caseta de Información



Turística de la Terminal de buses La Paz, comienza a brindar sus servicios como tal a partir del mes de noviembre de la gestión 2006. Previamente, funcionaba solamente como una caseta de informaciones generales, brindando información exclusiva de la terminal, datos relacionados con la ubicación de las empresas de transporte, horarios de salida, llegadas, oficinas de carga y servicios anexos con los que cuenta, por lo que no contaba con un enfoque turístico.

El personal asignado a esta repartición trabajaba en horarios rotativos, lo que significa que no contaban con un perfil específico para desempeñarse como informadores especializados, puesto que tenían que ejercer a la vez funciones de limpieza y cobros.

Durante esta etapa anterior, los medios y materiales de trabajo eran insuficientes, y se constituían en limitantes para responder a las necesidades de información de los turistas y usuarios de la Terminal de Buses de La Paz. A continuación, se hace una descripción resumida de los principales problemas percibidos en antes de asumir las funciones de informadora turística.

- No existía una infraestructura adecuada, solamente se contaba con un mueble modular improvisado que debía ser compartido con el personal de ODECO (Oficina de Defensa al Consumidor), instalado al ingreso de la puerta principal.
- Tampoco se contaba con materiales específicos de información como mapas, fotos, banners, etc. En cuanto a los medios logísticos y materiales para poder brindar el servicio de información, su existencia era prácticamente nula.
- El aparato telefónico debía ser recogido de admisiones, instalado en el stand, y devuelto a la misma dependencia por la informadora, una vez finalizado el horario de trabajo, cabe resaltar que sólo era de servicio interno.
- No existía un registro actualizado de las empresas de transporte interdepartamental e internacional de horarios de salidas, llegadas, números de referencia tanto de venta de boletos como del servicio de carga.
- No existía una base de datos de los usuarios que solicitaban información, para determinar datos estadísticos de turistas nacionales o extranjeros.



- No se disponía de material promocional para ayudar a los usuarios, ya sean extranjeros o nacionales.
- El personal encargado de informaciones, no contaba con la formación adecuada como para poder efectuar un trabajo acorde a las exigencias del puesto.

Al inicio del desarrollo de las actividades como Informadora en la Terminal de Buses de La Paz, se pudo constatar que, en la caseta de información turística no existía suficiente información relacionada con los operadores de transporte de la terminal y de otras instancias relacionadas con la actividad turística.

También se pudo notar que la información que se poseía en la Dirección de Promoción Turística del Municipio de La Paz, estaba diseñada para ser utilizada como referencial de atractivos turísticos aledaños a la ciudad, notándose una ausencia de información de los diferentes servicios y lugares turísticos de la ciudad en sí.

Las acciones de promoción turística del Municipio de La Paz, difundían únicamente su imagen de entrada a otras regiones, con escasa promoción de la ciudad misma como destino turístico. De este modo no se tenían materiales promocionales o informativos que colaboren al informador turístico para que se desarrollen sus actividades en los diferentes puntos de información turística del Municipio.

En el caso puntual de la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz, se ha podido evidenciar que no se contaba con información detallada de los servicios propios de la terminal, y mucho menos de aquellos servicios turísticos que ofrecen diferentes agencias de viaje y operadores de servicios específicos turísticos.

Tampoco existía una guía referencial que pueda ayudar a los informadores para poder brindar información sobre servicios hoteleros, servicio de guías de turismo, agencias especializadas de actividades turísticas de interés especial, lugares de espaciamiento, miradores (en inmediaciones de la ciudad), actividades culturales, eventos programados, entre los más importantes.



También es importante destacar aquí, que no se contaba con la información necesaria para poder coordinar con otras instancias dentro de la terminal de buses, como la policía, ODECO, migraciones, entre las más importantes.

En este sentido, la problemática, más relevante para los fines de este trabajo, es la insuficiente información turística existente en la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz.

Como se ha descrito anteriormente la carencia de esta información hizo que el trabajo del personal de esta instancia sea complicado, puesto que no se tenía un sistema de organización de la información adecuado para poder responder de manera efectiva a la demanda de los turistas y viajeros que se presentan en este punto.

En muchos casos, la demanda de información estaba relacionada con la prestación de servicios de hospedaje, transporte turístico, fuera de la Terminal de Buses de La Paz, guías de turismo, información sobre lugares turísticos dentro de la ciudad de La Paz, miradores turísticos en la ciudad, lugares turísticos accesibles dentro del radio urbano, agenda de actividades culturales, eventos programados, entre las más requeridas.

También se presentaron varios casos en que los turistas y viajeros demandaron información para la denuncia de robos y extravíos de pertenencias, lo que se daba de manera continua. Al tratarse de personas que se desplazan de un lugar a otro diferente al de su residencia, tropiezan con la dificultad de no conocer el entorno nuevo en el que se encuentran, lo que los hace potenciales víctimas de robos y otro tipo de situaciones propias de su condición de visitante o viajero.

También se demandaba información para poder realizar denuncias sobre la mala prestación de servicios dentro de la terminal, cobros injustificados y otro tipo de excesos que realizan principalmente las empresas de transporte. En muchos de los casos los turistas y viajeros buscan información sobre formas de realizar denuncias formales sobre estas irregularidades.



Entre los casos también recurrentes, se pueden mencionar al requerimiento de información de primeros auxilios y de centros médicos o de atención clínica. Continuamente, se presentaban casos en turistas y viajeros que sufren afecciones en su salud principalmente por el cambio altitudinal y los efectos por los viajes largos, entre los más importantes.

La escasa información, y poco ordenada, hizo que sea necesaria la conformación de un banco de datos que permita mejorar el servicio y facilitar a los informadores su trabajo.

En relación a las funciones técnicas de la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz, se puede mencionar que no se contaba con ningún tipo de procedimiento o protocolo de investigación, planificación, gestión y evaluación de la información.

Como dato complementario, esta instancia de información no tenía un plan administrativo y mucho menos con un programa de inversiones en investigación relacionada a la generación de información turística, puesto que estas actividades se las realizaban directamente en las oficinas centrales de la Dirección de Turismo de la ciudad de La Paz.

5.2.2. Identificación del Problema central

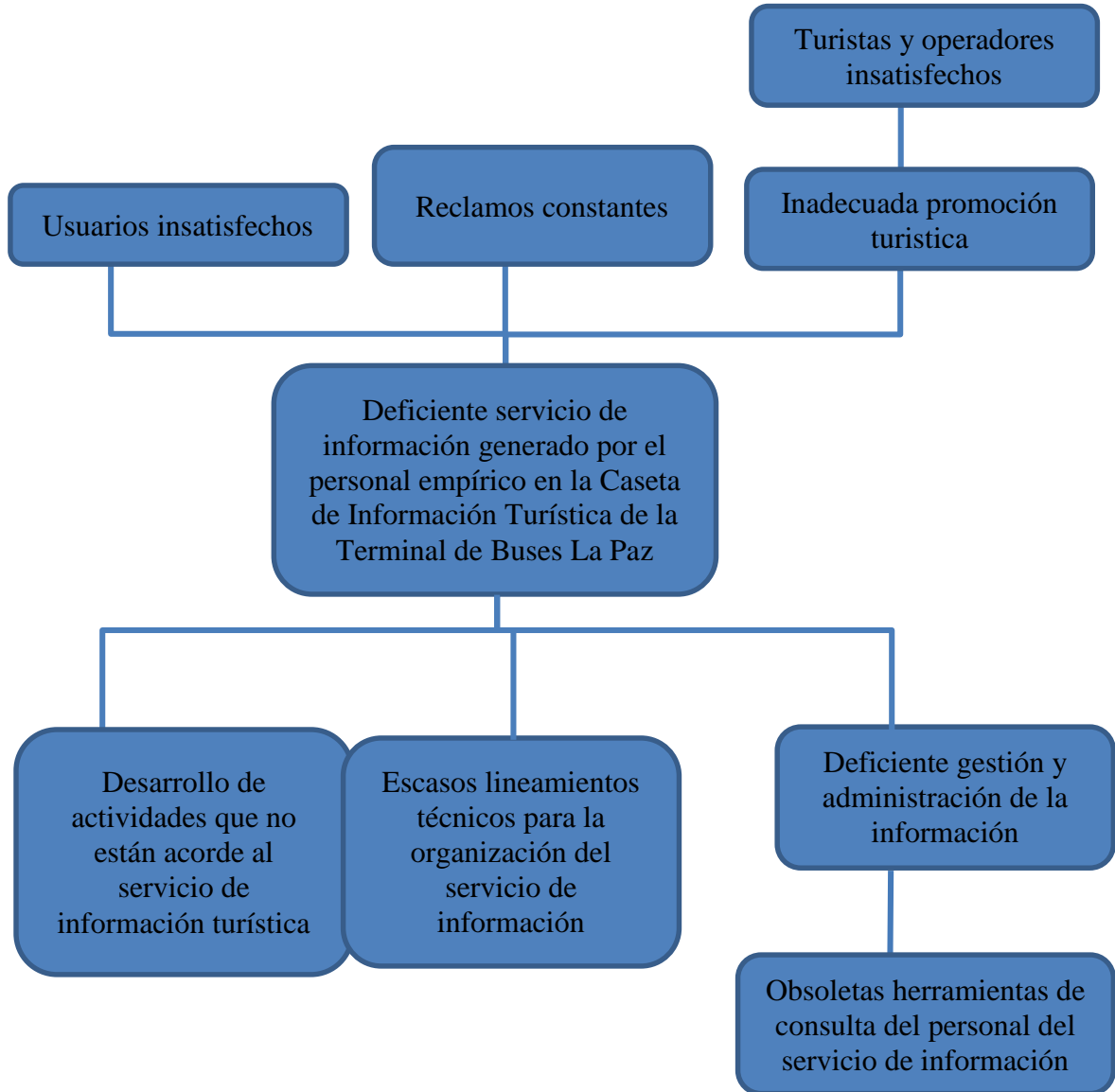
En base a todo lo anteriormente expuesto, se identificó como problema central:

“Deficiente servicio de información del personal rotatorio y empírico en la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de la ciudad de La Paz”

El problema central identificado se da porque existe limitada información turística disponible, escasos lineamientos técnicos para la organización del servicio de información y deficiente gestión y administración de la información por las insuficientes y obsoletas herramientas de consulta que simplifique el trabajo del personal de informaciones, estas causas identificadas generan la existencia de usuarios insatisfechos, también de que se presenten reclamos de forma permanente, da lugar a una inadecuada promoción turística y como resultado se tiene turistas y operadores turísticos insatisfechos

ARBOL DE PROBLEMAS

FIG. Nº 5



Fuente: Elaboración propia

5.2.3. Propuesta de solución

Todo lo expuesto en el punto anterior debía ser subsanado y al cumplir el cargo de informadora asumí la responsabilidad de darle un enfoque turístico al servicio de informaciones en la Terminal de Buses proponiendo lo siguiente:



PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Los objetivos que, como informadora formulé

5.2.3.1. Objetivo General

- Implementar un enfoque turístico a la prestación del servicio de información en la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses, mediante la aplicación eficiente y eficaz de los conocimientos adquiridos en la carrera de Turismo de la UMSA.

5.2.3.2. Objetivos Específicos

- Mejorar el desarrollo de actividades en el área de informaciones.
- Implementar lineamientos técnicos para la organización del servicio de información turística.
- Implementar las acciones necesarias para la gestión de la información
- Diseñar un instrumento de trabajo para la ejecución exitosa del personal de información turística en la Terminal de Buses.

5.2.4 Desarrollo de acciones estratégicas

Para el desarrollo de acciones estratégicas, se tomó en cuenta los siguientes pasos:

- Diagnóstico de la situación actual que diera lugar a la identificación de la prestación del servicio de Información turística en la Terminal de buses en la gestión 2006
- Análisis de la información a partir del desempeño laboral se constató la insuficiencia de datos y un banco de información inexistente
- Diseño de una herramienta de trabajo que simplifique la labor de la informadora.
- Etapa Piloto o de prueba
- Ejecución y evaluación de los resultados
- Retroalimentación



Ira Etapa: Diagnóstico

Para la planificación de una propuesta, se inicia con un análisis interno de la situación actual, en ese sentido se determinó que el servicio de informaciones de la Terminal de buses:

EN EL ÁREA DE INFORMACIONES:

Desde el punto de vista de la infraestructura

- Era inapropiada, solo era un mostrador de madera al ingreso de la puerta principal de la Terminal
- No poseía infografía

Desde el punto de vista del personal

- Estaba a cargo del personal rotatorio, es decir que la informadora de hoy, ayer atendió los mingitorios y mañana atenderá venta de tickets de “uso terminal”
- El personal desconocía el idioma inglés
- No poseía la capacidad de recolectar, actualizar o adicionar datos informativos para construir una base de datos
- No poseía la capacidad de promocionar actividades turísticas.
- No tenía la habilidad de incentivar la permanencia de los visitantes, hayan sido estos nacionales o extranjeros
- Carecía de vocación de servicio
- No contaba con la aptitud de desempeño en asesoramiento, orientación y motivación al usuario
- No veía la necesidad de interactuar con los agentes involucrados en materia de turismo
- No tenía un protocolo de atención a usuarios
- No poseía la capacidad de proponer soluciones
- No tenía la facultad de resolver conflictos, ni de ser intermediario

Desde el punto de vista de los instrumentos de trabajo

- El personal de informaciones tenía a su disposición un aparato telefónico, el cual tenía uso interno para derivar llamadas a las diferentes unidades, es decir que no se podía



realizar llamadas para cubrir las necesidades de los usuarios de este servicio

- Contaba con una guía telefónica deteriorada y de la gestión 2002
- Tenía a su disposición una lista de las Empresas de transporte instaladas en la Terminal con ninformación desactualizada.
- No poseía una base de datos que pueda facilitar, efectivizar y simplificar la labor de la informadora
- Carecía de información acerca de los servicios de los operadores turísticos
- No existía registro de Empresas de transporte fuera de la terminal
- No existía un medio para consultar información del tipo de cambio de monedas extranjeras
- No había registro de códigos de llamadas de larga distancia
- No existía una agenda de actividades programadas
- No había disponibilidad de material de soporte para tangibilizar los servicios turísticos.

De los servicios de hospedaje y restauración

- No se contaba con un directorio de direcciones, teléfonos y características de estos servicios

De instituciones gubernamentales y no gubernamentales

- No había información de Embajadas, Instituciones públicas, ni privadas

2da Etapa: Análisis de la información

Luego de recolectar toda la información almacenada, de los servicios dentro de la terminal y recabar información de servicios fuera de la terminal, se realizó al procesamiento respectivo para actualizar, modificar, seleccionar, etc., para ello se determinó realizar cartas de solicitud de información a las 67 empresas de transporte, de las cuales respondieron favorablemente 49.

En el caso de los servicios complementarios se hizo entrevistas personalizadas para corroborar o actualizar los datos

Para obtener datos de los servicios hoteleros y de restauración se vio por conveniente hacer



solicitudes a través de correos electrónicos y vía telefónica, cabe destacar 2que para tomar estas acciones no tuve apoyo económico por parte de la Dirección de Turismo del GMLP, vale decir que fue iniciativa propia.

También solicité a amistades del rubro para que puedan darme información de servicios complementarios a los que brindaban las empresas donde prestaban sus servicios, en términos técnicos, se procedió a socializar

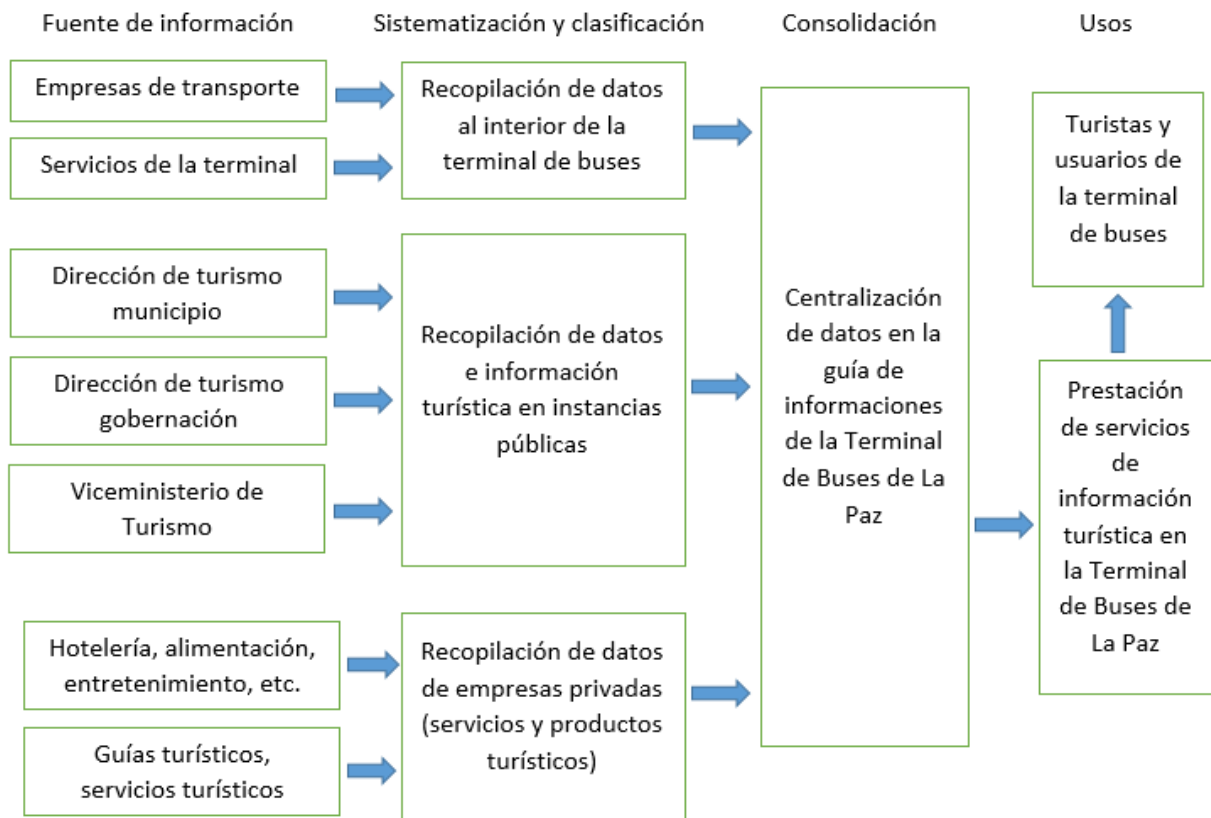
Para recabar la lista de códigos de llamada de larga distancia, me dirigía a las oficinas de ENTEL, Una vez procesada la información, ya se contaba con un banco amplio y variado para iniciar una nueva etapa con el objetivo de mejorar día a día el servicio.

FIG. No 6



Muestra: 67 empresas
Respondieron: 49
No respondieron: 18

CUADRO No 3 Recopilación y análisis de la información



Fuente: Elaboración propia

3ra Etapa: Diseño de una herramienta básica de consulta para el informador turístico

Una vez concluido el diagnóstico nace la necesidad de diseñar una guía para la informadora,

Para el diseño se tomó en cuenta la clasificación de:

- ✓ La información interna o del interior de la Terminal
- ✓ La información externa por servicios (de La Paz y el Alto)
- ✓ Servicios complementarios
- ✓ De instituciones públicas y privadas
- ✓ De atractivos turísticos
- ✓ De mapas de Carreteras
- ✓ De pubs y discotecas



✓ Planos de ubicación de La Paz y el Alto

Debo resaltar que este instrumento tenía toda la información básica, amplia y lo más detallado en cuanto a precios de servicios, horarios de atención, direcciones, números de referencia e incluso en algunos casos, el nombre de contacto, repito que fueron con mis propios medios e iniciativa.

4ta Etapa: Piloto

Esta etapa consiste en probar el nuevo sistema de información y poder determinar la eficacia de su utilidad

Pude comprobar desempeñarme y desenvolverme con facilidad, seguridad, además en esta etapa pude enriquecer la base de datos de acuerdo a las consultas y sugerencias de los usuarios

5ta Etapa: Ejecución y Evaluación de resultados

En esta fase operativa y la utilización de esta herramienta de consulta, el servicio de ***Información turística***, tomó un rumbo y nivel turístico, en el cual el reto del día a día era que el o los usuarios queden satisfechos con el servicio, sin discriminar la nacionalidad, ni la condición social.

Este nuevo recurso disponible para el servidor, tenía la opción de ampliarse en base a las nuevas necesidades

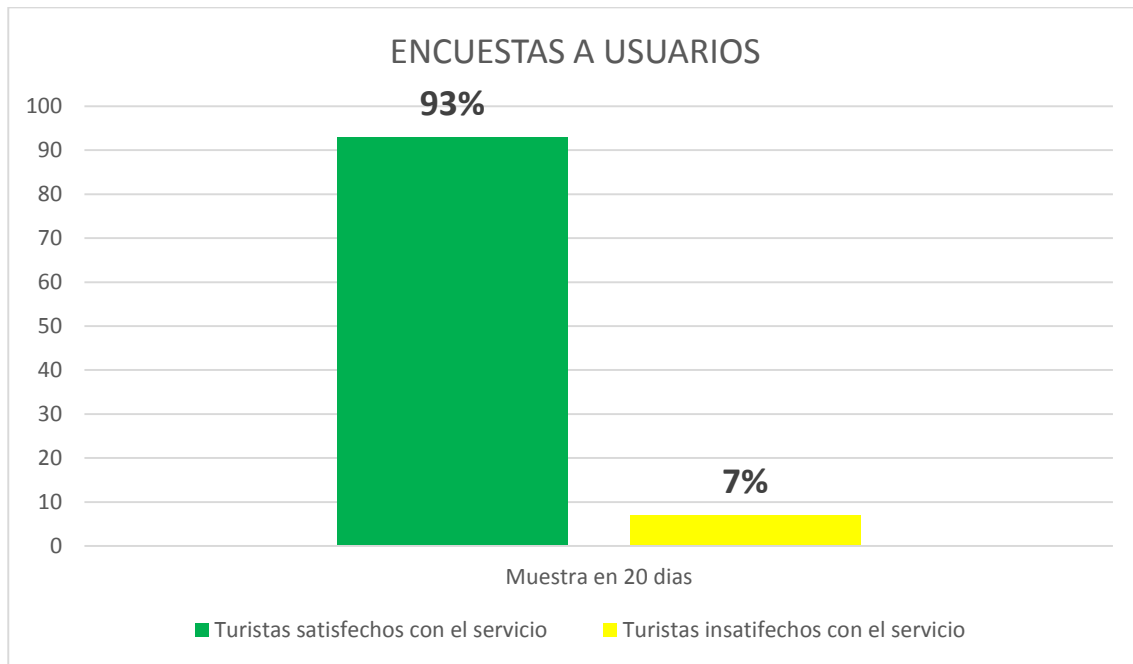
Para poder evaluar la utilidad de este pequeño pero significativo aporte, se realizó encuestas a los usuarios de la siguiente manera:

Por día se atendió entre 15 a 30 usuarios, solo en el turno mañana de la ***informadora 1***, en el horario de 07:00 a 15:00

La muestra fue de 5 usuarios por día, durante un periodo de 20 días y los resultados fueron los siguientes:



FIGURA N° 7



Fuente: Elaboración propia

6ta Etapa: Retroalimentación

En esta etapa final del proceso, es menester:

- Mantener actualizada la información Turística en destino
- Ampliar los horizontes del banco de información
- Intercambiar datos con otros centros de información
- Solicitar a las empresas del sector informar sobre los cambios e imprevistos que puedan surgir



CAPÍTULO VI

Conclusiones y Alternativas



CAPÍTULO VI – CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS

6.1 Conclusiones

Habiendo mencionado los resultados en el presente documento, se llega a las siguientes conclusiones:

- Se logró mejorar de gran manera la prestación del servicio de informaciones, en el desempeño de funciones como informadora en la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz, a partir de la gestión 2006
- Se analizó la situación contextual y desarrollo de actividades, en la Caseta de Información Turística
- Se logró mejorar el funcionamiento de la Caseta de Información Turística, aplicando un sistema de gestión de la información

Con el desarrollo de las actividades encomendadas al puesto de Informadora 1 ejercidas por mi persona, se dio respuesta a una serie de exigencias, destrezas y actitudes éticas que fueron demandadas por el desarrollo de las funciones encomendadas y la prestación de servicios de información turística.

Muchas de ellas tenían que ver con la formación recibida en la carrera de turismo, siendo que el plan de estudios se acomodaba perfectamente a las exigencias del entorno de trabajo, así como al contexto laboral de ese periodo de tiempo.

Se puede mencionar que la malla curricular estaba estructurada de una forma óptima para el desempeño de funciones de un profesional en turismo en este ámbito de trabajo.

Los elementos más útiles en el ámbito de trabajo de la formación académica recibida en la carrera de turismo fueron los siguientes:



Psicología turística Como herramienta para comprender el comportamiento de los turistas, identificar patrones de conducta para encarar las situaciones de una manera asertiva y empática. Gracias a esta materia pude muchas veces indagar las motivaciones y las posibilidades que influirían en la toma de decisiones de un determinado destino o servicio, también definir su perfil.

Animación y recreación En varias ocasiones tuve que hacer de animadora de acuerdo a la situación, para crear un ambiente tranquilo y placentero, a través de la palabra y el lenguaje corporal, obedeciendo a un protocolo que jamás creí poder hacer uso, tener a mano juegos de mesa, para grupos reducidos de turistas, ya sea porque su bus sufrió algún retraso o simplemente porque debían esperar hasta la hora de salida.

Primeros auxilios Pese a que la terminal contaba con un consultorio médico, a menudo se suscitaban hechos que tenían que ver principalmente con insuficiencias respiratorias que tenían que ser atendidas de inmediato, por lo que los conocimientos adquiridos en la carrera sobre primeros auxilios me fueron de gran utilidad.

Investigación documental La compilación y selección cualitativa, de mapas, gráficos, fotografías, directorios, revistas, imágenes, datos importantes impresos y otros electrónicos, artículos entre otros, me permitió sistematizar de una forma efectiva toda la información que se requirió para la estructuración de los productos finales de este trabajo.

Técnicas de manejo de grupos Esta materia me ayudó a promover actitudes positivas en los diferentes funcionarios y personal de distintas áreas en la Terminal de Buses, para crear confianza y seguridad para establecer un equipo de trabajo sólido para poder brindar un mejor servicio a los usuarios de la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz.

Formulación de proyectos Una vez identificado el problema, plantear la posible solución, desarrollar el cómo hacerlo en base a una justificación, definir las acciones, identificar los elementos necesarios para elaborar un plan de trabajo y hacer un seguimiento continuo, todo



para obtener una herramienta de trabajo que facilite la labor de la informadora en la Caseta.

La materia de formulación de proyectos me permitió manejar de una forma planificada y secuencial todos los sucesos para la estructuración de la propuesta y la elaboración de esta memoria.

Inglés Desde mi punto de vista, el idioma inglés fue la mejor herramienta para desempeñar la función de informadora, en la gestión y promoción de destinos o actividades turísticas y en la solución de conflictos, coadyuvando a la Policía Turística, a las empresas de transporte como mediadora.

Diseñé un cuestionario para facilitar el servicio de las boleterías en caso de atender a turistas extranjeros, a ODECO en caso de emitir una denuncia formal, tuve la iniciativa de realizar la traducción al inglés el formulario de reclamos, el tarifario de transporte interdepartamental, hacer seguimiento a través de mi correo electrónico, entre otras actividades.

La permanencia en Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz, se estableció como un espacio en donde se pudo poner en práctica muchos de los conocimientos adquiridos durante la formación universitaria en la carrera de Turismo, a la vez de contribuir en el mejoramiento del servicio de información turística, en base a la aplicación de la teoría en la práctica profesional.

Considero que el perfil profesional que fue impartido y enseñado en la carrera de turismo fue muy adecuado para el desenvolvimiento y la prestación de servicios de información turística en el puesto de trabajo, además de cubrir con la mayoría de requerimientos, con respecto a la formación, para poder brindar un servicio eficiente y de calidad.

También fue de mucha utilidad y pertinencia para la resolución de las problemáticas que se presentaron en el lugar de trabajo, brindando las directrices necesarias para poder desarrollar las acciones más adecuadas para la atención de las demandas y necesidades del puesto de trabajo.



6.2 Recomendaciones

Tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Para darle continuidad al trabajo realizado de la gestión de la información, se debe implementar al sistema la retroalimentación.
- Evitar que la calidad del servicio caiga, es necesario mantener buenas relaciones con los prestadores turísticos.
- Es de vital importancia que el informador se capacite constantemente, esto ayudará en la mejora de la promoción turística de La Paz y de Bolivia

Personalmente, creo que se deben ampliar los contenidos de las materias relacionadas con la psicología turística, primeros auxilios, investigación documental y técnicas de manejos de grupos, pues han sido de gran ayuda para el buen desenvolvimiento de mis funciones, no obstante quedaron algunos aspectos inciertos y en duda, por lo que sugiero que se amplíen los contenidos de estas materias para que se pueda tener un conocimiento pormenorizado de estas áreas que permita desarrollar de mejor forma el desempeño profesional en el área de trabajo.



BIBLIOGRAFÍA

1. Acerenza, Miguel Á. (1996). Promoción Turística un enfoque Metodológico” 6ª. Edición. México. Trillas.
2. BECERRA, Mari. 1996.La Información Turística de los Medios Especializados de Comunicación Escrita en La Paz. La Paz - Bolivia : UMSA, 1996.
3. BELTRÁN, Salmón; Luis, Ramiro (2001) Estrategias de Comunicación Educativa para el Desarrollo, La Paz: ERBOL.
4. CÁRDENAS Tabares Fabio, Producto Turístico, México, 1986,
5. CHIAVENATO, Idalberto (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ma Edición), de Chiavenato Idalberto, Mc Graw-Hill Interamericana.
6. DAHDA, J. (1992). PUBLICIDAD TURISTICA (1a. ed., 1a. reimp.). MEXICO: TRILLAS.
7. Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. (2007). Plan de Desarrollo Municipal. 2007-2011.
8. Hybels, Sandra. (1976). La comunicación / por Sandra Hybels, Richard L. Weaver. - [1a. ed.]. México: Logos Consorcio. - 301 p.
9. Kaplún, Mario. (1996). “El comunicador popular”. Cap 1: Modelos de educación y modelos de comunicación. Ed. Lumen-Humanitas. Argentina.
- 10.NOVO, Valencia 2010.Los sonidos del ingles .España [En línea] 2010. [Citado el: ener de 2010.] www.uiowa.edu/acadtech.
- 11.Organizacion mundial del turismo OMT. (2017). Barómetro del Turismo Mundial.
- 12.Pascuali, Antonio. (1999). Comprender la comunicación. Ed. Monte Ávila, Caracas-Venezuela, Pág. 44.
- 13.Vaca, I. L. (1996). Análisis de los sistemas de información turística en las entidades estatales de la ciudad de La Paz. La Paz: UCB.
- 14.Zibecchi, César Adolfo. (1974). Comunicación humana y comunicaciones masivas. Buenos Aires: Plus Ultra. - 298 p.



ANEXOS



Guía de Informaciones de la Caseta de Información Turística de la Terminal de Buses de La Paz

Operadores de Servicios de Transporte Terrestre

No.	EMPRESA	DESTINO	HORARIO DE SALIDA	TELÉFONO
1	LINEA SINDICAL AROMA	ORURO	04:00-04:30-05:00-	2281894
			05:30-06:00-6:30-07:00-	
			08:00-09:00-11:30-12:00-	
			13:30-14:00-15:30-16:00-	
			16:30-18:30 los viernes	
1-A	LINEA SINDICAL DE TRANSPORTES SUMAJ ORCKO	COCHABAMBA	06:30:00 a.m.	2282644
2	LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVAR	COCHABAMBA	06:30-07:00-07:30-	22819731
			08:00-09:30-10:00-	
			10:30-12:00-13:00-	
			14:00-15:00-16:00-	
			17:00-19:00-19:30-	
			20:30-21:00-21:30-	
			22:00-22:30-23:00-	
		23:30		
SANTA CRUZ	17:30 y 19:00			
2-A	SINDICATO MIXTO TRANS COPACABANA I MEM	COCHABAMBA	07:30-09:00-10:30-	2282135
			13:00-14:30-19:30-	
			21:30-22:00-22:30	
		SANTA CRUZ	16:30 - 18:00 -	
			18:30 y 20:00	
			POTOSI	
SUCRE	19:00			
3	EMPRESA DE TRANSPORTES TRANS ATLAS	ORURO	06:30-08:30-	2284899
			11:00-18:00	
3-A	LINEA SINDICAL FLOTA URKUPIÑA	COCHABAMBA	22:00 y 22:30	2281725
4	LINEA SINDICAL FLOTA COSMOS	COCHABAMBA	06:30-07:30-08:30-	2281938
			10:00-12:30-13:30-	
			15:00-17:00-17.30-	
			18:00-19:00-19:30-	
			21:00-21:30-22:00-	
			22:30-23:00	
		SANTA CRUZ	17:00 - 19:00 y 20:00	
5	LINEA SINDICAL 6 DE AGOSTO	ORURO	06:15-07:30-09:30-	2281881
			10:30-14:00-16:30-	
			18:30-21:30	
5-A	LINEA SINDICAL FLOTA COPACABANA	COCHABAMBA	07:00-09:30-11:30-	2282155
			13:30-16:00-18:00-	



			18:30-19:00-21:00-	
			22:30	
		SANTA CRUZ	20:00	
		POTOSI	20:00	
6	LINEA SINDICAL TRANSPORTES PULLMAN NOBLEZA	ORURO	06:00-11:00- 15:30-18:30	70566222
6-A	EMPRESA DE TANSPORTES FENIX S.R.L.	ORURO	05:30-08:00-10:00- 12:30-14:30	2282887
6-B Y 6-C	EMPRESA TRANS COPACABANA S.A	COCHABAMBA	07:00-09:30- 11:30-13:30- 16:00-18:00- 18:30-19:00- 21:00-22:30	2282155
		SANTA CRUZ	17:30 y 19:30	
		POTOSI	20:30	
		SUCRE	19:30	
7	LINEA SINDICAL TURISMO URUS	ORURO	07:00-08:00-09:00- 10:00-11:30-13:00- 16:00-17:30-19:00- 20:30	79122787
7-B	EMPRESA DE TRANSPORTE IMPERIAL LTDA.	ORURO	07:30-09:30-12:30 -14:00-15:00-16:30- 18:30-20:00-21:00	2281661
8	LINEA SINDICAL DE TRANSPORTES EL DORADO	COCHABAMBA	07:30--08:00-09:00- 10:30-12:30-14:00- 14:30-15:30-17:30- 21:00-21:30-22:00- 22:30-23:00	2281672
		SANTA CRUZ	17:00 - 19:00 y 20:00	
		POTOSI	20:30 - 21:30	
		SUCRE	19:00 - 20:00	
9	EMPRESA DE TRANSPORTES ANDINO	ORURO	05:00-07:00-09:30- 10:00_14:30-17:00- 18:00-19:00-20:30	2282038
9-A	LINEA SINDICAL FLOTA ORIENTE	COCHABAMBA	7:00	2281971
10		ORURO	10:30 -15.30	2281832
	LINEA SINDICAL FLOTA BOLIVIA	COCHABAMBA	9:00 – 12:15-14:00- 21:15-22:00-22:30- 23:00	
10-A	LINEA SINDICAL TRANSPORTES ILLIMANI	POTOSI	18:30	2282025
		SUCRE	18:30	



11	GRUPO SINDICAL TRANS NASER	ORURO	04:30-05:00-05:30-	2280861
			06:00-07:30-10:00-	
			11:00-13:30-14:30-	
			15:30-18:00-19:30-	
			21:30	
11-A	LINEA SINDICAL EXPRESO MOPAR	COCHABAMBA	08.30 - 09:30 - 21:30	2282154
12	LINEA SINDICAL CISNE TOURS	COCHABAMBA	21:00	2281937
12-A	LINEA SINDICAL TRANS RELAMPAGO	POTOSI	18:30	2281675
13	GRUPO SINDICAL EXPRESO COCHABAMBA	COCHABAMBA	21:00	2284222
13-A	LINEA SINDICAL EXPRESO TUPIZA	TUPIZA - VILLAZON	19:00	2282153
14	EMPRESA UNIPERSONAL DE TRANSPORTES INTERNACIONAL LITORAL	PUNO - CUSCO	8:00	2281920
		ARICA	12:00	
14-A	LINEA SINDICAL TRANS SUCRE	POTOSI	18:30	2282056
15	EMPRESA DE TRANSPORTES FLOTA IMPERIAL POTOSI	POTOSI	19:30	2282769
15-A	LINEA SINDICAL FLOTA PANAMERICANA	POTOSI	19:00	2285657
15-B	SINDICATO DE OMNIBUSES BUSTILLO	LLALLAGUA	19:00	2282269
16-A	EMPRESA DE TRANSPORTES FLOTA SAN FRANCISCO	COCHABAMBA	21:00 - 22:00 - 22:30 y 23:00	2285828 - 72094484
16-B	EMPRESA DE TRANSPORTES TURISTICO OMAR	UYUNI	19:00	2281785
16-C	LINEA SINDICAL EL INCA	VILLAZON	19:00	71959249
17	ASOCIACIÓN SINDICAL EXPRESO SAN ROQUE	TARIJA	17:00	2281959
17-A	SINDICATO DE TRANSPORTE CRUCERO	COCHABAMBA	13:30 - 18:00 y 22:00	76973424
		SANTA CRUZ	19:00	76973355 - 76973362
17-B	LINEA SINDICAL TRANS UNIVERSO	POTOSI	19:00	73541750
18	EMPRESA PANASUR S.R.L.	UYUNI	19:00	2281708
18-A	ASOCIACIÓN DE TRANSPORTE LIBRE FLOTA ASUNCIÓN MINERA	LLALLAGUA	19:00	2281685
18-B	EMPRESA DE TRANSPORTES TRANS SALVADOR	CHILE	13:00	2282285
19	EMPRESA DE TRANSPORTE DIANA TOURS S.R.L.			2281919
20-A	SOCIEDAD SINDICAL DE TRANSPORTES PULLMAN "IMPERIAL 10 DE NOVIEMBRE"	POTOSI	18:30	2285925
21	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL ORMEÑO S.A.	LIMA	14:30	2280834
22	EMPRESA TRANS PULLMAN AYCA Y GÓMEZ INTERNACIONAL LTDA	ARICA	6:00	2285643
23	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO	BUENOS AIRES	19:00	2281141



	INTERNACIONAL ORMEÑO BOLIVIA			
23-A	ASOCIACIÓN DE AUTOTRANSPORTE SAMA	TARIJA	17:00	75111061
24	EMPRESA UNIPERSONAL DE TRANSPORTES NUEVO CONTINENTE INTERNACIONAL	PERU	8:00	2283842
		ARICA	07:00 - 13:00	
25	ASOCIACIÓN SINDICAL EXPRESO TARIJA	TARIJA	17:00	2282009
26	EMPRESA DE AUTOBUSES QUIRQUINCHO S.R.L.	CHILE	19:00	73596061
27	ASOCIACIÓN SILDICAL DE TRANSPORTE EXPRESO DEL SUR	TARIJA	17:00	2281921
28	EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS VICENTE S.R.L.	ARICA	11:30	70699787
29	EMPRESA EXPRESO EL BERMEJEÑO	TARIJA	13:00	67371834
29-A	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL TOUR PERU E.I.R. Ltda.	PERU - PUNO - CUSCO	17:00	
30	EMPRESA UNIPERSONAL DE TRANSPORTES CALI INTERNACIONAL	ARICA	7:00	2287749
32	EMPRESA PULLMAN BUS LOS ANDES LTDA.	VILLAZON	19:00	2282168
32-A	EMPRESA BUSES POTOSI S.A.	ARGENTINA	17:00 o 19:00 Sabado	2281187
32-B	EMPRESA PUMA BUS S.R.L.			2281159
34	LINEA SINDICAL DE TRANSPORTES FLOTA EXPRESO DIAMANTE	VILLAZON	19:00	71272930 - 6244430
36	ASOCIACIÓN SINDICAL DE TRANSPORTE SAN LORENZO	TARIJA	17:00	2282292
38	SINDICATO DE TRANSPORTES INQUISIVI	INQUISIVI	6:00	2284050
39	EMPRESA CRUZ DEL NORTE WHITE DESERTS COLORFUL LAKES	UYUNI	19:00	73592777
40	ASOCIACION DE TRANSPORTES TRANS VILLA DEL NORTE	TARIJA	13:00	67370714 - 67370715
41	EMPRESA LA VELOZ DEL NORTE S.A.			2285872
41-A	EXPRESO LA PAZ S.R.L.	TARIJA	13:00	72021710
80-B	EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y CARGA NACIONAL E INTERNACIONAL NORDICBUS S.R.L.	ARICA	5:45	2285487
98-A	EMPRESA UNIPERSONAL INTERNACIONAL DE TRANSPORTE TITICACA BOLIVIA	COPACABANA	8:00 - 14:00	2145973
98-B	EMPRESA TRANS DEL SUR I	VILLAZON	19:00	70160411

Operadores de Servicios de Transporte Turístico Terrestre

No.	EMPRESA	DESTINO	HORARIO DE SALIDA	TELÉFONO
-----	---------	---------	-------------------	----------



14	EMPRESA UNIPERSONAL DE TRANSPORTES INTERNACIONAL LITORAL	PUNO - CUSCO	8:00	2281920
		ARICA	12:00	
16-B	EMPRESA DE TRANSPORTES TURÍSTICO OMAR	UYUNI	19:00	2281785
18	EMPRESA PANASUR S.R.L.	UYUNI	19:00	2281708
19	EMPRESA DE TRANSPORTE DIANA TOURS S.R.L.	COPACABANA	8:00 - 14:00	2281919
29-A	EMPRESA DE TRANSPORTES EXPRESO INTERNACIONAL TOUR PERU E.I.R. Ltda.	PERU - PUNO - CUSCO	17:00	
39	EMPRESA CRUZ DEL NORTE WHITE DESERTS COLORFUL LAKES	UYUNI	19:00	73592777
98-A	EMPRESA UNIPERSONAL INTERNACIONAL DE TRANSPORTE VICUÑA TRAVEL	COPACABANA	8:00 - 14:00	2145973

Establecimientos de hospedaje

TIPO	DENOMINACIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO
HOTEL	HOTEL GLORIA SRL.	Entre Calle Potosi Y Genaro Sanjines #909 Zona Central	2407070
	HOTEL LATINO SRL	Av. Peru # 171 Z. Challapampa	2282828 - 2280325
	HOTEL MILTON	Entre Calle Illampu Y Calderon #1124	2368003 - 2353511
	HOTEL CASTELLÓN	Av. Argentina No 2145 Parque Triangular (Miraflores)	2244145 - 2240657
	HOTEL ROSARIO SRL.	Av. Illampu N°704 Edif.: Hotel Rosario Piso: Pb	2451658 - 2776286
	HOTEL CORDILLERA REAL	Av. América No 494	2451093
	LOKI S.R.L.	Calle Loayza N°420 Zona Central	2202827
	SOCIEDAD DE HOTELES Y TURISMO SRL (HOTEL PRESIDENTE)	Calle Potosi Esq. Genaro Sanjinez .920	2406666
	SUR 10 HOTELES S.A. (CAMINO REAL SUITES)	Av. Ballivian Esq. C/10 N° 369 Zona Calacoto	2792323 2791616
	HOTEL LP COLUMBUS	Av. Illimani N°1990 Zona Miraflores	2227460 2242444
	EUROPA	Calle Tiwanaku N° 64	2315656
EMPORIO	Av. Landaeta No. 708	Casi Pl. El Cóndor	
HOSTALES	EMPRESA DE HOSPEDAJE TURÍSTICO LA ESTANCIA	Calle México N° 1559 Zona San Pedro	77259789
	HOSPEDAJE EL LOBO	Calle Illampu #807 Zona Rosario	2547708 - 74841467
	HOSTAL ANDINO COPACABANA	6 De Agosto #115 Zona Garita	79518955 72539606
	HOSTAL SONIA	Calle Murillo #253 Zona Wajrapila	71968441
	TAMBO DE ORO S.R.L	Av. Armentia #367 Zona Norte	2281565 - 2322763
	CACTUS DEL MILENIO	C. Santa Cruz N° 359	2494456
	LA ESTANCIA	México N° 1559	2310336
	MAYA INN DE LUZ	C. Sagarnaga No. 339 Piso. 3	2311970
	THE ADVENTURE BREW (montes)	Av. Montes 641	2284323
CATACORA	C. Catacora N° 815 Esq. Pichincha	2281794	

Agencias de viaje

NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
AKHAMANI TREK SRL. (C)	C. Illampu N° 707	2111082
ANDEAN SUMMITS SRL	Prolongación Armaza N° 710	2422106
BUHOS TOURS	C. Sagarnaga 242	2312574
CALACOTO TOURS	C. 13 De Calacoto N° 8009	2792524
CHACALTAYA TOURS	C. Sagarnaga N° 380	2364716
FORTALEZA TOURS	C. Sagarnaga N° 348	2150397



MAGRI TOUR OPERADOR LTDA	C. Capitán Ravelo N° 2101 Edif. Capitán Ravelo Pb	2442727
PACHAMAMA TOURS SRL	Av. Mariscal Santa Cruz Esq. Colon Galería Litoral Subsuelo Of 17	2322311
QUIMBAYA TOURS SRL	Av. Arce Y Rosendo Gutiérrez N° 2300 Edif. Amazonas Of 203-204	2444430
TURISBUS	C. Illampu N° 704	2451341
TURISMO COLQUE SRL	Av. Mariscal Santa Cruz N° 1003 Ed. Casanovas	2408230

Guías de turismo

NOMBRE	CATEGORIA	CONTACTO
ESCOBAR APAZA LUZ YSELA	Guía Cultural	60131511
HERNANDEZ GUZMAN OMAR ALEJANDRO	Guía Especializado	79522271
LEYTON DE GUTIERREZ MARIA DEL CARMEN	Guía Cultural	73745706
SARAVIA FLORES ARIEL	Guía Especializado	77710055
BASCOPE ALCO CER GUSTAVO	Guía De Deportes Extremos Y Aventura	71989239
CASTRO DE UGALDE ELSA BASILIZA	Guía Clásico	2412080 - 71281322
VILLALOBOS TORREZ ELENA	Guía Clásico	72523780
NUÑEZ JUAN CARLOS	Guía Clásico	71521213
QUISPE CALDERON LUCY VIRGINIA	Guía Clásico	77200270 - 77512116
COPARI LAZO MARY LUZ	Guía Clásico	2367749 - 71939341
ESCOBAR CONDE TEODORA NANCY	Guía Clásico	71277297
SANTOS GERONIMO JIMENA PATRICIA	Guía Clásico	28111067 - 71932944
TORREZ CORONEL PANFILO PORTILLO	Guía Clásico	2214657 - 77210004
YLLATARCO WENDY	Guía Clásico	2232011 - 71505716

Museos

Nombre	Ubicación	Horarios	Descripción
Litoral Boliviano	Calle Apolinar Jaén	Martes a viernes de 09:30 a 12:30 y de 15:00 a 19:00 Sábados y domingos de 09:00 a 13:00	Dedicado a la guerra de 1879, en la cual Bolivia perdió sus costas sobre el Océano Pacífico.
Metales Preciosos	Calle Apolinar Jaén	Martes a viernes de 09:30 a 12:30 y de 15:00 a 19:00 Sábados y domingos de 09:00 a 13:00	Este museo atesora manufacturas de orfebrería y cerámica de la época precolombina.
Casa de Murillo	Calle Apolinar Jaén	Martes a viernes de 09:30 a 12:30 y de 15:00 a 19:00 Sábados y domingos de 09:00 a 13:00	Dedicado al patriota Pedro Domingo Murillo.
Instrumentos Musicales de Bolivia	calle Apolinar Jaén N° 711	Lunes a domingos de 09:30 a 18:30	Exhibe instrumentos nacionales e internacionales con singulares características.
Tambo Quirquincho	calle Evaristo Valle S/N (plaza Alonso de Mendoza)	Martes a viernes de 09:30 a 12:30 y de 15:00 a 19:00 Sábados y domingos de 09:00 a 13:00	Esta antigua casona del cacique Quirquincha.
Nacional de Arte	calle Comercio esq. Socabaya N° 485	Martes a sábados de 09:00 a 12:30 y de 15:00 a 19:00 Domingos de 10:00 a 12:30	Este museo tiene una gran variedad de pinturas que datan desde la época virreinal hasta la época moderna.
Arte Contemporáneo Plaza	Av. 16 de Julio N° 1698 (El Prado)	Lunes a domingos (incluido feriados) de 09:00 a 21:00	Exhibe una colección privada de pintura, escultura, cerámica y obras de artistas nacionales y extranjeros.
Nacional de Arqueología Tiwanaku	Calle Tiwanaku N° 93 esq. Federico Suazo	Lunes a viernes de 09:00 a 12:30 y de 15:00 a 19:00 Sábados de 09:00 a 12:00	Muestra exposiciones sobre material lítico y cerámica de las culturas Tiwanaku, Wankarani, Chiripa, de los valles, el oriente boliviano y el imperio incaico.
Centro Cultural Museo San Francisco	Plaza San Francisco N° 503	Lunes a sábados de 09:00 a 18:00	Muestra la historia de la iglesia y la orden franciscana en La Paz.
Coca	calle Linares N° 906	Lunes a domingos de 10:00 a 19:00	Se expone todo lo referente a la hoja de coca y sus derivados.



Sitios turísticos

Atractivo	Distancia	Transporte	Descripción
Muela del Diablo	12 km/1h 20'	Bus de la línea 48 (Av. Mariscal Santa Cruz) Transporte interprovincial (calle Luis Lara esq. Boquerón, San Pedro) Minibús 288 (Av. Mariscal Santa Cruz)	Es una elevación rocosa monolítica natural de 150 metros de altura, que se destaca en el entorno paisajístico del Sur de La Paz.
Valle de Las Ánimas	18 km/1h 20'	Buses de las líneas 48 y 42 (Av. Mariscal Santa Cruz) Transporte interprovincial (calle Luis Lara esq. Boquerón, San Pedro)	Es un paisaje geológico de gran magnitud e imponencia, que conforma la cima de las serranías del sudeste de la ciudad.
Valle de La Luna	12 km/45'	Bus de la línea 11 (Av. Mariscal Santa Cruz) Minibuses 231, 273 y 351 (calle México)	Es un lugar que desafía la imaginación del visitante, generándole la sensación de estar en un pequeño páramo de la luna.

Miradores turísticos

Mirador	Ubicación	Acceso	Descripción
Mirador Sallahumani	Autopista La Paz - El Alto	Minibuses 202, 221, 305 que se dirigen a la Ceja de El Alto Microbuses de las líneas 23, 28, 54, 144	Se encuentra situado a un costado de la autopista La Paz - El Alto, a 150 metros del peaje.
Mirador Alto Pampahasi	Alto Pampahasi – Av. Circunvalación y calle 7	Minibús 230 de la Pérez Velasco o la Av. Camacho y 296 de la J.J. Pérez Microbuses de las líneas 133	Tiene una vista magnífica de los barrios de Llojeta, Miraflores, Villa Copacabana y Villa San Antonio.
Centro Ceremonial Andino y Mirador Jach'a Apacheta	Zona Alto Munaypata	Minibuses 319, 134, 135, 136, 138 Microbús 1 (plaza Pérez Velasco)	Está ubicado en Alto Munaypata y posee un ángulo visual de 315°. Desde este mirador se divisa gran parte de la urbe paceña y de El Alto.
Mirador de Killi Killi	Barrio de Villa Pabón (Bajar en el mercado Villa Pabón)	Minibuses 232, 330, 321, 309 (calle Yanacocha esq. Comercio) Microbuses de las líneas "W", "P" y 22	Permite apreciar la ciudad con un alcance de casi 360°.
Parque Metropolitano Laikacota	Zona Miraflores	Minibuses 247, 259, 279, 283 (calle Juan José Pérez)	Permite apreciar en toda su magnitud la singular topografía de La Paz.

Restaurantes turísticos

Nombre	Ubicación	telefono	Descripción
The Steakhouse	calle Tarija N° 243B	2310750	THE STEAKHOUSE ofrece carnes a la parrilla de muy buena calidad y cocinadas de acuerdo al gusto del cliente.
Oliver's Travels	calle Tarija N° 211 esq. Murillo	2311574	Oliver's Travels es un bar restaurant que ofrece comida internacional de calidad con la incorporación de especialidades inglesas. Frecuentado especialmente por turistas y público en general, se destaca por su ubicación céntrica, ambientes acogedores y servicio de calidad.
Sol y Luna	calle Murillo esquina Cochabamba N° 999	2115323	SOL Y LUNA nace por primera vez en Copacabana en 1999, luego de dos años se traslada a La Paz (2001) ofreciendo comida internacional de calidad dirigida a todo público, especialmente a turistas. Su oferta guarda equilibrio entre calidad, cantidad y precio.
Restaurant Delicius	Av. Saavedra esq. Díaz Romero	2223679	Ofrece comida nacional variada e internacional, servicio de té, repostería fina, jugos, zumos y bebidas, además, de servicio de comida a domicilio (Catering). Es una empresa unipersonal que

Artesanías

Nombre	Ubicación	telefono	Descripción
CHUSPITA HANDMADE	calle Sagárnaga esq. Murillo, Shopping Doryan N° 189 Local 6	2332271	CHUSPITA HANDMADE es una empresa familiar que en 17 años de trabajo ha ido creciendo y especializándose en la producción de artículos de cuero en sus diferentes líneas, con calidad, diseño e innovación, los mismos que en gran parte son realizados a mano.
CASA CANDIA II	calle Linares N° 891	2463000	CASA CANDIA II empezó sus actividades desde hace 33 años como una tienda de antigüedades y artículos varios en platería. Durante todo este tiempo la familia amplió el negocio a productos confeccionados con lana de alpaca industrializada y procesada.
ARTESANÍA SORATA	Calle Sagárnaga N° 300 esq. Linares	2492028 – 2493646 -	ARTESANÍAS SORATA es un taller de productos de lana de alpaca y arte textil realizado en "bayeta de la tierra". Desde 1978



		70661709	experimentan con tintes naturales. Se especializa también en la confección de muñecas elaboradas por artesanas de la localidad Sorata.
ALTITUD ARTESANÍAS NACIONALES	calle Linares N° 873	2453975	ALTITUD ARTESANÍAS NACIONALES es una micro empresa familiar que desde 1990 inicia sus actividades con la venta de artesanías, instrumentos de cuerda y viento en reducida cantidad así como tejidos en alpaca de elaboración propia.

Información general

Institucion	Teléfono	Dirección
Radio Patrulla	110	Av. Arce
Bomberos	2202373	Sucre esq. Uchumayu
Policía Fronteriza	2377389 – 2422449	
Policía PAC	120	
Asistencia Pública	2338633	Av. Saavedra Hospital General
Cruz Roja	2204414	Av. Camacho esq. Bueno
Aduana	2811973	
Números Telefónicos	104	

Centros de información turística

Nombre	Teléfono
Terminal de Buses	2285858 - 2286061
Pérez Velasco	2906392
Final El Prado	2371044
Red de Información Turística de Bolivia (INFOTUR)	2651778

Protocolo de atención de ilícitos y extravíos de pertenencias

- 1ER PASO:** **Denuncia del hecho;** notificar el ilícito a la policía.
- 2DO PASO:** **Recepción del caso;** la policía recepciona el caso ya sea por teléfono o por comunicación directa de un agente o personal de informaciones.
- 3ER PASO:** **Definición de procedimiento;** La policía designa un tipo de procedimiento específico para el tratamiento del hecho.
- 4TO PASO:** **Derivación;** en casos extremos la policía deriva o coordina el tratamiento del hecho con otras instancias o instituciones.
- 5TO PASO:** **Atención;** la atención es inmediata y en muchas ocasiones acompaña al turista a las instancias que correspondan.



MODELO DE ENCUESTA A USUARIO

ENCUESTA

Nacionalidad (*Nacionality*).....
Sexo (*Sex*) Femenino (*Female*) Masculino (*Male*).....
Edad (*Age*).....

Del 1 al 10, Cómo calificaría el servicio de Informaciones? R.-.....

From 1 to 10, How would you rate the information service? A.-

.....

Gracias por su ayuda!!!

Thanks for your hep!!!

.....
.....

ENCUESTA

Nacionalidad (*Nacionality*).....
Sexo (*Sex*) Femenino (*Female*) Masculino (*Male*).....
Edad (*Age*).....

Del 1 al 10, Cómo calificaría el servicio de Informaciones? R.-.....

From 1 to 10, How would you rate the information service? A.-

.....

Gracias por su ayuda!!!

Thanks for your hep!!!



Gobierno Municipal de La Paz
BOLIVIA

La Paz, abril 24 de 2006
CITE: GMLP DPTUR N° 073/06

Señor (a)

Administrador (a) Flota Fenix

Presente.-

De mi consideración:

Como es de su conocimiento en la Terminal de Buses contamos con una Caseta de Información Turística, para poder brindar un mejor servicio a los turistas que nos visitan y sobre todo actualizado, en este sentido me permito solicitar a su Empresa pueda colaborarnos con la siguiente información:

- Nombre de la Empresa
- N° de caseta
- N° de teléfono de la oficina central y del Alto
- Dirección y número de teléfono de su oficina de cargas y encomiendas
- Destinos y tipo de Bus para cada destino
- Horarios de salida (La Paz) y horarios de llegada (destino)
- Duración del viaje en horas para cada destino
- Frecuencia (días)
- Precio de pasajes (aproximado para cada ruta)
- Nombre del propietario o encargado en La Paz
-

La mencionada información se recepcionara en la caseta de informaciones de horas 15:00 a 19:00, la responsable de recibir esta información es la Señorita Amalia Rosell Chávez

Con este motivo, y agradeciendo de antemano por su colaboración, saludo a usted (es) muy cordialmente.

Carolina Rosell Chávez
DIRECTORA DE TURISMO
O.M.P.E.- G.M.L.P.



Flujograma

