

edición  
**CODESPA**

# Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística

MUNICIPIO DE COPACABANA



# Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística

## Municipio de Copacabana



Departamento de Turismo de Fundación CODESPA:

Brisa Uriona Navarro  
Coordinadora Técnica ATN-ME 8987-RG, Fundación CODESPA, Bolivia.

Gabriela Candia Torrico  
Coordinadora Técnica Proyecto 53/2008, Fundación CODESPA, Bolivia.

Equipo Consultor: **“Diseño e implementación del manual de mejores prácticas en la actividad turística orientado a hoteleros, guías de turismo, tour operadores, transportistas y comunidades”**

Verónica Vargas Ríos  
Responsable equipo consultor. Especialista área turística empresarial.

Rodolfo Téllez Flores  
Especialista área legal.

Carolina Maldonado Vargas  
Especialista área ambiental.

Wilber Maygua  
Especialista área sociocultural.

Alvaro Maldonado  
Apoyo técnico y logístico.

Fotografías: CODESPA  
Ilustraciones: Teddy Jara  
Diseño gráfico: HOROSS  
La Paz, agosto 2010



Este manual es producto de la colaboración entre Fundación CODESPA, el Gobierno Municipal de Copacabana y la Red de Turismo Comunitario del Lago Titicaca Apthapi en el marco de los Proyectos Desarrollo Competitivo del Turismo Rural en los Andes y Ordenamiento de la Actividad Turística en el Municipio de Copacabana, mediante los cuales se ha impulsado el desarrollo de iniciativas de turismo comunitario en el Lago Titicaca, Copacabana, Bolivia.

Bajo un modelo regional de gestión, procesos similares se llevan a cabo en la provincia del Chimborazo en Ecuador y en la provincia del Cusco en Perú.

Para más información: <http://www.turismocomunitariodelosandes.org.ec/portal/>

Financiado por:








Reservados todos los derechos. El contenido de este manual está protegido por las leyes, que establecen penas de prisión y multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeran total o parcialmente el texto de este libro por cualquier procedimiento electrónico o mecánico, incluso fotocopia, grabación magnética, óptica o informática, o cualquier sistema de almacenamiento de información o sistema de recuperación, sin permiso escrito de los propietarios del copyright.

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>9</b>
<b>PARTE I</b>	<b>11</b>
<b>1. Objetivos</b>	<b>13</b>
1.1 Objetivo general .....	13
1.2 Objetivos específicos .....	13
<b>2. Ámbitos de aplicación de las Buenas Prácticas .....</b>	<b>14</b>
<b>3. ¿A qué personas está dirigido este manual? .....</b>	<b>15</b>
<b>4. ¿Qué son las Buenas Prácticas en el sector turismo? .....</b>	<b>15</b>
<b>5. ¿Genera algún beneficio implementar Buenas Prácticas en un destino turístico? .....</b>	<b>16</b>
5.1 ¿Generará algún beneficio implementar Buenas Prácticas en el Municipio de Copacabana? .....	16
<b>6. Implementación de Buenas Prácticas en el sector turismo .....</b>	<b>18</b>
6.1 Metodología de implementación de Buenas Prácticas por los sectores turísticos.....	18









<b>PARTE II</b>	<b>21</b>	
<b>1. Buenas Prácticas generales</b>	<b>23</b>	
1.1 Buenas Prácticas legales	23	
1.2 Buenas Prácticas socioculturales	24	
1.3 Buenas Prácticas empresariales	25	
1.4 Buenas Prácticas en la prestación del servicio	27	
1.5 Buenas Prácticas ambientales	27	
<b>2. Buenas Prácticas en el sector guías de turismo</b>	<b>33</b>	
2.1 Buenas Prácticas legales	35	
2.2 Buenas Prácticas en la prestación del servicio	36	
2.3 Buenas Prácticas ambientales	37	
2.4 Seguimiento a la aplicación de Buenas Prácticas en el sector guías de turismo	39	
2.4.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: servicio del guía de turismo	39	
<b>3. Buenas Prácticas en el sector agencias de viaje y operadoras de turismo receptivo</b>	<b>43</b>	
3.1 Buenas Prácticas legales	45	
3.2 Buenas Prácticas socioculturales	46	
3.3 Buenas Prácticas ambientales	47	
3.4 Seguimiento evaluación sector agencias de viaje y turismo y operadoras de turismo receptivo	47	
3.4.1 Formulario de evaluación o autoevaluación agencias de viaje y turismo y operadoras de turismo receptivo	47	
<b>4. Buenas Prácticas en el sector hotelería</b>	<b>51</b>	
4.1 Buenas Prácticas legales	53	
4.2 Buenas Prácticas en la prestación del servicio	54	
4.3 Seguimiento evaluación en el sector hotelería	56	
4.3.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: sector hotelería	56	
<b>5. Buenas Prácticas en el sector gastronómico</b>	<b>63</b>	
5.1 Buenas Prácticas legales	65	
5.2 Buenas prácticas socioculturales	65	
5.3 Buenas Prácticas ambientales	66	
5.4 Buenas Prácticas en la prestación del servicio	67	
5.5 Seguimiento a la aplicación de Buenas Prácticas en el sector gastronómico	69	
5.5.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: sector gastronómico	69	





<b>6. Buenas Prácticas para el sector transporte lacustre de pasajeros .....</b>	<b>75</b>	
6.1 Buenas Prácticas legales .....	77	
6.2 Buenas Prácticas en la prestación del servicio.....	78	
6.3 Buenas Prácticas socioculturales .....	79	
6.4 Buenas Prácticas ambientales .....	79	
6.5 Buenas Prácticas en seguridad y mantenimiento.....	80	
6.6 Seguimiento a la aplicación de Buenas Prácticas en el sector transporte lacustre.....	81	
6.6.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: servicio de transporte lacustre .....	81	
<b>7. Buenas Prácticas en el sector transporte terrestre de pasajeros .....</b>	<b>85</b>	
7.1 Buenas Prácticas legales .....	87	
7.2 Buenas Prácticas en la prestación del servicio.....	88	
7.3 Buenas Prácticas ambientales .....	89	
7.4 Buenas Prácticas en seguridad y mantenimiento.....	90	
7.5 Seguimiento a la aplicación de Buenas Prácticas en el sector transporte terrestre.....	91	
7.5.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: servicio de transporte terrestre .....	91	
<b>8. Buenas Prácticas en la actividad turística de las comunidades .....</b>	<b>95</b>	
8.1 Buenas Prácticas de la comunidad para desarrollar el turismo.....	98	
8.2 Formulario de evaluación o autoevaluación: comunidades .....	100	
<b>9. Buenas Prácticas de los turistas Código de conducta del visitante .....</b>	<b>103</b>	
<b>Anexo .....</b>	<b>107</b>	
Glosario.....	109	
Enlaces de interés.....	116	
Bibliografía y otras fuentes consultadas .....	116	
<b>Índice de cuadros</b>		
Cuadro N° 1: Ámbitos de aplicación de las Buenas Prácticas.....	14	
Cuadro N° 2: Buenas Prácticas, beneficios de la aplicación y costos de la no aplicación.....	17	
Cuadro N° 3: Buenas Prácticas en el sector turismo.....	18	
Cuadro N° 4: Metodología de implementación de Buenas Prácticas en emprendimientos turísticos.....	19	





## INTRODUCCIÓN

El Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística contribuye a la solución de una amplia problemática identificada tanto en la ciudad de Copacabana como en las comunidades donde se desarrolla el turismo, la misma que está vinculada con:

Primero, al aislamiento y desinterés en que se desenvuelve el sector turismo con respecto a la población y el entorno empresarial e incluso al interior del propio sector gremial, producto de la precedencia de intereses individuales sobre los intereses colectivos y la competencia desleal.

Segundo, bajos niveles de calidad en la prestación de los servicios, atribuibles a la falta de gestión empresarial, de capacitación de los recursos humanos y de aplicación de normativa desde los entes públicos competentes.

Tercero, impactos negativos del turismo en el ambiente natural y sociocultural del Municipio, ocasionados por la falta de atención y responsabilidad frente a dichos temas, a partir de los diferentes actores.

Finalmente, y tal vez el aspecto más preocupante, es la imagen de Copacabana como destino turístico conflictivo, con problemas de gestión, organización, escasa colaboración interinstitucional y poco accesible a la participación de agentes externos.

Este documento presenta en la Parte I, los objetivos, el público meta e introduce al lector en el tema de las Buenas Prácticas en el sector turismo, sus características, beneficios de su implementación y la metodología recomendada para su aplicación en los diferentes emprendimientos turísticos.

En la Parte II se presentan las Buenas Prácticas en aspectos legales, ambientales, empresariales o profesionales y socioculturales específicas para cada prestador de servicios turísticos y comunidades con vocación turística del Municipio de Copacabana, así como la herramienta técnica para autoevaluar o evaluar la aplicación de las Buenas Prácticas.



# PARTE 1







## PARTE 1

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

- Sensibilizar y orientar a los empresarios y trabajadores del sector turístico del Municipio de Copacabana, hacia la mejora de los servicios mediante la implementación de Buenas Prácticas ambientales, económico empresariales y socioculturales que se traduzcan en beneficios para los emprendimientos, el ambiente, la población y el territorio. Buenas Prácticas que no sólo reducen costos de operación y mejoran la imagen del emprendimiento y del destino, sino que garantizan su sostenibilidad y motivan la llegada de grupos de turistas con mayor capacidad de gasto interesados en beneficiar a las comunidades y conservar el ambiente.

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La implementación de las Buenas Prácticas en los emprendimientos turísticos tiene los siguientes objetivos específicos:

- Conocer e implementar Buenas Prácticas que contribuyan al desarrollo del turismo sostenible en el Municipio de Copacabana, generando una gestión responsable tanto al interior del emprendimiento como en la relación con su entorno económico, sociocultural y ambiental.
- Lograr una mayor eficiencia en la administración económica-empresarial, incorporando en la gestión el uso responsable y racional de los recursos ambientales y la valoración de la cultura para alcanzar los objetivos empresariales y satisfacer a los clientes.

## 2. Ámbitos de aplicación de las Buenas Prácticas

CUADRO N° 1

### Ámbitos de aplicación de las Buenas Prácticas



Fuente: Elaboración propia

El planteamiento de los objetivos y del Manual de Buenas Prácticas implica la interacción y complementariedad de los ámbitos sociocultural, económico empresarial y ambiental (Cuadro No 1), en concordancia con los principios del desarrollo del turismo sostenible, que busca el beneficio económico de las poblaciones locales, el desarrollo y fortalecimiento de aspectos socioculturales y la conservación del ambiente, garantizando la satisfacción de las necesidades de las actuales y futuras generaciones.

**Ámbito medioambiental** que considera la interacción de los emprendimientos turísticos con el ambiente y busca contribuir a la conservación del mismo y del paisaje del Municipio, buscando la mitigación de impactos negativos del sector turismo a través de la reducción de:

- Consumo de los recursos energéticos, promoviendo paralelamente la utilización de energías renovables.
- Consumo del recurso agua.
- La producción de residuos, buscando su manejo responsable.
- El efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos, de los vertidos de aguas, etc.

**Ámbito económico empresarial** que considera que los emprendimientos turísticos no solo buscan generar beneficios para sí mismos sino también para el Municipio en general, por lo que precisan mejorar día a día su imagen ante los clientes, los usuarios, los trabajadores y la población, además de competir con ventajas en el mercado, a través de:

- Clientes satisfechos que recomiendan o reutilizan el servicio gracias al control y mejora de la calidad de los servicios que presta.
- Menores costos de operación gracias a la racionalización del consumo de materias primas y el ahorro de recursos y energía.
- Mayor eficiencia en la prestación de sus servicios mediante la planificación e implementación de procesos administrativos, así como el cumplimiento de normativa vigente.
- Formación y desarrollo de destrezas y habilidades del personal.
- Apertura de nuevos mercados interesados en la sostenibilidad de los destinos que visitan.

**Ámbito sociocultural** que considera que los emprendimientos se desarrollan en un medio cultural y social por lo que deben contribuir a la protección y valoración de la cultura local así como generar oportunidades de desarrollo para el personal y la población a través de:

- Información a los clientes sobre la política ambiental del emprendimiento y la comunidad contribuyendo a su cumplimiento.
- Información a los clientes sobre la identidad y valores culturales de la población, promoviendo su difusión, aceptación y apoyo.
- La implementación de un ambiente empresarial (interno y hacia el externo) saludable, agradable y seguro para los empleados, clientes y entorno.
- Generación de oportunidades de empleo directo e indirecto para las personas locales.
- La integración de los actores del sector turismo que se plantean objetivos comunes que favorecen tanto al emprendimiento como a la sociedad.

### 3. ¿A QUÉ PERSONAS ESTÁ DIRIGIDO ESTE MANUAL?

El Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística está dirigido a:

- Todas las personas que trabajan y que se benefician directamente del turismo y que, a su vez, buscan impactos positivos del turismo en la comunidad donde se encuentran, tanto en lo económico, sociocultural como ambiental.
- Todos los emprendimientos que conforman el tejido empresarial turístico del Municipio de Copacabana: los establecimientos de hospedaje, agencias de viajes y turismo, prestadores de servicios de alimentación en todas sus categorías, guías de turismo, transportistas (terrestres y lacustres), comunidades involucradas en la actividad e incluso a los turistas.

Aunque el Manual está dirigido particularmente a los actores del turismo de Copacabana, puede ser utilizado por todas las personas que trabajan en emprendimientos o empresas turísticas en todo el país, que desean satisfacer a sus clientes contribuyendo a la conservación de su entorno y la mejora de la calidad de vida de la población local.

### 4. ¿QUÉ SON LAS BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR TURISMO?

Cuando mencionamos Buenas Prácticas en el sector turismo nos referimos a:

- Un conjunto de pautas y recomendaciones aplicables a cualquier decisión y acción dentro del funcionamiento de la organización, que mejoran el comportamiento del emprendimiento respecto al territorio y la sociedad.
- Una declaración, es decir, un enunciado de actividades amigables con el medio ambiente y la sociedad, donde se dan mandatos y se establecen pautas a seguir para llevar a cabo una buena gestión de los emprendimientos de turismo.
- Las Buenas Prácticas son acciones dirigidas a prevenir, corregir y mejorar algunos puntos de la gestión de los emprendimientos turísticos mejorando la imagen de éstos ante sus clientes y su entorno.

Las Buenas Prácticas normalmente son parte o se derivan de Códigos Éticos, Declaraciones de desarrollo sostenible, Acuerdos regionales, Acuerdos público-privados, adecuaciones de normativa ambiental vigente y otros que responden a la necesidad de que pequeños emprendimientos turísticos desarrollen sus actividades de manera responsable con su entorno natural, cultural y social.



## 5. ¿GENERA ALGÚN BENEFICIO IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS EN UN DESTINO TURÍSTICO?

La implementación de las Buenas Prácticas en un destino turístico genera los siguientes beneficios:

- Incrementa los ingresos de los emprendimientos turísticos.
- Se protege y mejora el ambiente.
- Ahorro en el consumo de recursos e insumos.
- Se establecen buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales dentro de la comunidad y con otras comunidades.
- Se pone en valor y rescata la identidad cultural local.
- Logra que el emprendimiento sea más competitivo debido a su calidad de servicio y responsabilidad.
- Mejora la imagen del emprendimiento y en consecuencia obtiene reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional.
- Atrae la atención de un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad del destino.
- Mejora la calidad de vida de las personas que trabajan en el emprendimiento y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente).
- Mejora la administración del emprendimiento turístico y sus procesos de servicios.
- Sensibiliza a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad.
- Se vive y trabaja en un ambiente más sano y placentero para todos.

En resumen, la implementación de las Buenas Prácticas beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente al emprendimiento, a su entorno y a las personas que trabajan en él, pero además beneficiarán a los turistas, a los pobladores locales y a la imagen del destino.

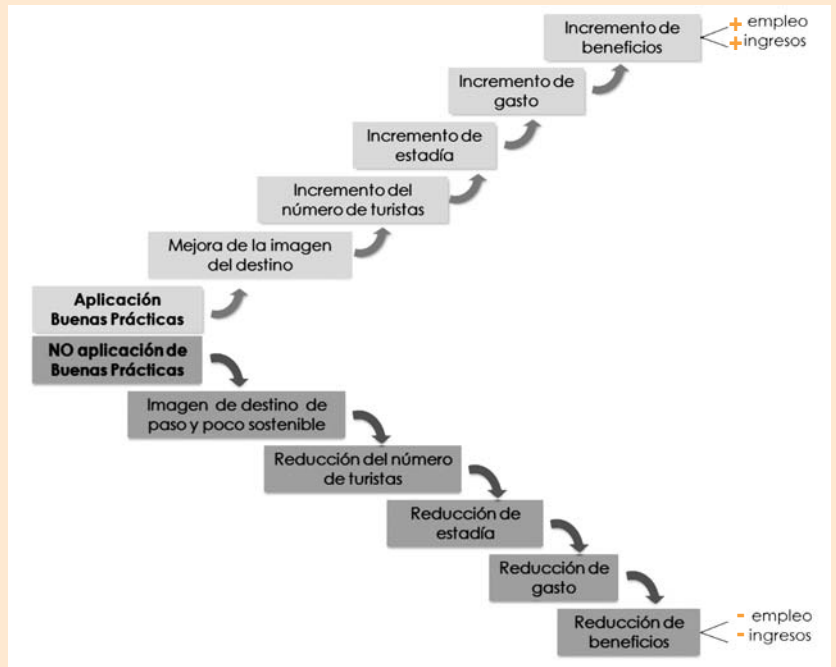
### 5.1 ¿GENERARÁ ALGÚN BENEFICIO IMPLEMENTAR BUENAS PRÁCTICAS EN EL MUNICIPIO DE COPACABANA?

La implementación de Buenas Prácticas en la ciudad de Copacabana y en las comunidades beneficiará a todos los habitantes del Municipio y no sólo a aquellos que trabajan en turismo, porque al mejorar las condiciones empresariales, ambientales y socioculturales, se mejorarán los servicios y los niveles de satisfacción tanto de la población local como de los turistas, quienes recomendarán el destino a sus amigos y familiares y motivarán la llegada de más turistas, que permanecerán más tiempo en el Municipio y gastarán más dinero beneficiando a muchas personas.

En caso de NO aplicar las Buenas Prácticas en la actividad turística del Municipio de Copacabana, es posible que los conflictos existentes se agraven, la imagen del destino se deteriore aún más, los turistas lo utilicen sólo como un lugar de paso, reduciendo su estadía y gasto, lo cual afectaría a todas las personas que trabajan en sectores directamente vinculados al turismo como la artesanía, el comercio, el transporte y otros servicios vinculados indirectamente, provocando una crisis económica por falta de los empleos e ingresos generados por el turismo.

CUADRO N° 2

Buenas Prácticas, beneficios de la aplicación y costos de la no aplicación



Fuente: Elaboración propia



## 6. IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR TURISMO

CUADRO N° 3

Buenas Prácticas en el sector turismo



Fuente: Elaboración propia

La implementación de Buenas Prácticas en el sector turismo no es una acción aislada, sino más bien es parte de un proceso, que requiere del compromiso y participación activa de todos los actores y se complementa con las siguientes acciones:

- Elaboración de normativas y aplicación de las disposiciones legales vigentes para el ordenamiento de la actividad turística, disposiciones ambientales (residuos, agua, contaminación, otras), disposiciones de transporte, salud, seguridad y otras vinculadas, desde las entidades competentes.
- Revalorización y difusión de las expresiones culturales locales a partir de los agentes culturales y de toda la población del Municipio de Copacabana.

- Formación y capacitación de recursos humanos, sensibilización turística y educación ambiental dirigida a todos los actores turísticos, autoridades y población en general.
- Implementación de infraestructura básica para la gestión de residuos sólidos, gestión sostenible del recurso agua, sistema de alcantarillado y otros complementarios.

Considerando que es necesaria la ejecución paralela de varias de las actividades complementarias identificadas, el proceso de implementación de Buenas Prácticas puede tomar entre dos a cinco años, siendo un proceso cíclico de monitoreo, reflexión, toma de decisiones, ajuste y retroalimentación constantes.

### 6.1 METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS POR LOS SECTORES TURÍSTICOS

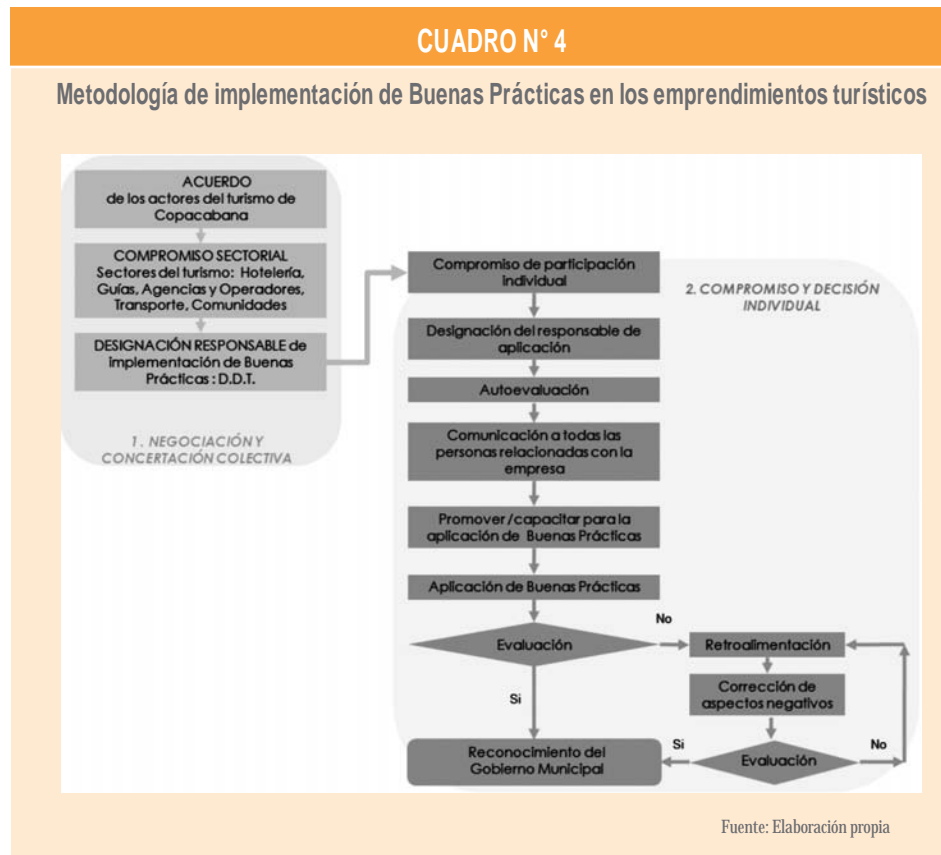
Para la implementación de las Buenas Prácticas en la actividad turística, primero es necesario que en el Municipio de Copacabana, todos los actores del turismo (públicos, privados y comunitarios) lleguen un Acuerdo de Aplicación de las Buenas Prácticas. Segundo, se realice un Compromiso Sectorial (hoteleros, agentes y operadores de turismo, guías, gastronómicos, transportistas y comunidades) de aplicación de las Buenas Prácticas. Tercero, se designe a la Dirección de Desarrollo Turístico como Responsable de la Implementación de Buenas Prácticas en cada uno de los sectores del turismo del Municipio de Copacabana.

Posteriormente, las Buenas Prácticas son implementadas por los diferentes empresarios y emprendedores con el apoyo de la Dirección de Desarrollo Turístico, a partir de un Compromiso Interno. Una vez que se dispone del Manual de Buenas Prácticas, se seguirá la siguiente metodología de trabajo:

- a) En el emprendimiento se designará a un responsable de aplicación en coordinación con todo el personal.
- b) El responsable realizará una autoevaluación inicial para establecer el punto de inicio (línea de base) de aplicación de las Buenas Prácticas, utilizando en formulario correspondiente a la actividad específica (Parte II del Manual).
- c) El siguiente paso es comunicar la aplicación de las Buenas Prácticas, a todas las personas que tienen relación con el emprendimiento o comunidad como son los clientes, clientes potenciales, empleados, proveedores y en su caso la comunidad, a fin de obtener su apoyo.
- d) Posteriormente, en el mismo emprendimiento se promoverá la aplicación de las Buenas Prácticas mediante las siguientes actividades:

- Colocar en lugares visibles de la entrada principal, recepción u oficina o donde sea de fácil alcance para la lectura e información sobre las medidas tomadas (ahorro de agua, energía, ruidos, etc.)
- Informar, capacitar y comprometer a los empleados en las medidas adoptadas.
- Dar a conocer a los proveedores las medidas tomadas.

- e) Cada cierto tiempo, determinado por los interesados y en función a los compromisos sectoriales, se realizará el seguimiento, control y evaluación de la aplicación de las Buenas Prácticas para asegurar que las medidas se están llevando a cabo con la mayor eficacia posible y que se van realizando los ajustes necesarios para facilitar el cumplimiento, aplicando el formulario correspondiente (Parte II).







# PARTE 2

## 1. Buenas Prácticas generales







## 1. BUENAS PRÁCTICAS GENERALES

Para aumentar el número de turistas, el tiempo que nos visitan y el gasto que realizan, en consecuencia aumentar el ingreso en nuestra población, todos los actores del sector turismo del Municipio de Copacabana, debemos aplicar las siguientes Buenas Prácticas Generales:

### 1.1 BUENAS PRÁCTICAS LEGALES

**Los actores del turismo ¿Qué debemos conocer y aplicar para trabajar formalmente?**

Debemos conocer y cumplir la siguiente normativa:

- **Turismo:** Ley 2074 de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia, D.S. 26085 Reglamento de la Ley 2074, R.M. N° 133/01 Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo y de las Empresas de Viajes y Turismo, R.M. N°136/01 Reglamento de Guías de Turismo, R.M. N°185/01 Reglamento de Hospedaje Turístico, R.M. N°137/01 Reglamento de Restaurantes Turísticos y Peñas Folklóricas, Reglamento Interno de Guías Locales Red de Turismo Comunitario del Lago Titicaca, según el área de nuestro trabajo.
- **Laboral:** Ley General de Trabajo.
- **Medio ambiente:** Ley 1333 y sus Reglamentos.
- **Ordenanzas y Leyes Municipales actuales y futuras,** referidas a temas empresariales, turísticos (promoción, capacitación, planificación), manejo de residuos sólidos, agua, energía, ruidos, construcción, ordenamiento vial, ordenamiento de la playa, preservación y conservación de los recursos culturales y otros, según el área de nuestro trabajo.
- **Impositiva:** Código Tributario.
- **Normativa en materia de Transporte Lacustre:** D.S. 12683 aprueba la Política de Navegación Fluvial, Lacustre y Marítima y Ley N° 2976 Ley de Capitanías de Puerto.
- **Tránsito:** Código de Tránsito y D.S. que norma la conducción en estado de ebriedad.
- Otras vinculadas.

#### ¿Sabías qué...?

Cada vez más viajeros prefieren las empresas o destinos que son responsables con el ambiente y con las comunidades.



## 1.2 BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES

Los actores del sector turismo ¿Cómo contribuimos al fortalecimiento de la sociedad y la cultura local?

- ✓ Relacionándonos y coordinando con el resto de los actores del turismo para mejorar la imagen del destino, promocionarlo y lograr el incremento de la llegada y estadía de turistas y sus beneficios.
- ✓ Formando parte de la organización gremial de nuestro sector u otras entidades profesionales a fin de desarrollar actividades que nos beneficien, como la capacitación, representación y participación en actividades realizadas por autoridades u otras instituciones.
- ✓ Apoyando la recuperación y valoración de la música, danzas, vestimenta, tradiciones, comida y en general nuestras maneras de hacer las cosas y nuestra forma de vida.
- ✓ Contribuyendo en la construcción y fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia con el fin de reforzar la solidaridad y la unión de la población de nuestro Municipio.
- ✓ Participando en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural (atractivos turísticos) de nuestro Municipio de Copacabana.



- ✓ Difundiendo las Buenas Prácticas ambientales, sociales, culturales y del Visitante mediante letreros instalados en nuestros establecimientos.
- ✓ Buscando el beneficio de nuestras comunidades:
  - Promoviendo entre los turistas, la compra de artesanías, recuerdos, alimentos elaborados u ofrecidos por las comunidades.
  - Utilizando elementos decorativos elaborados localmente como cuadros, adornos, tapetes, marcos de espejos, etc.
  - Contratando personal local para la prestación de servicios.
  - Motivando entre los turistas la visita a comunidades que desarrollan proyectos de turismo comunitario en nuestro Municipio.

- ✓ Rescatando elementos culturales como figuras, formas, colores, materiales, propios de las culturas Aymara, Tiwanacota o Inca en la decoración de nuestros establecimientos, lanchas o vehículos.
- ✓ Utilizando música folklórica en la ambientación de nuestro local o en su caso contar con un banco de música variada para satisfacer las solicitudes de los comensales.
- ✓ Trabajando con bases de la interculturalidad y del respeto del “otro”, lo cual implica respetar su forma de pensar, de hacer, sus saberes, costumbres, sus actividades y formas de expresarse.
- ✓ Llevando una relación cordial y respetuosa con los turistas y las personas que viven en la ciudad de Copacabana y las comunidades. Así como promoviendo una relación positiva entre el turista y la población local.
- ✓ Estableciendo un trato humano y dignificante entre el propietario y sus empleados, creando un ambiente agradable de trabajo.
- ✓ Difundiendo actividades culturales planificadas en nuestra ciudad o en nuestras comunidades, como son festivales, festividades, actos religiosos, ferias agropecuarias, etc.
- ✓ Aprovechando los espacios de nuestros establecimientos para brindar información turística de la región por medio de afiches, gigantografías, videos promocionales que muestren la cultura, la organización social, economía, el patrimonio, etc.
- ✓ Promoviendo el desarrollo personal y autoestima de nuestros empleados.



## 1.3 BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

Las Buenas Prácticas empresariales están dirigidas a los sectores Hotelero, Gastronómico, Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo.

Actualmente, no es suficiente contar con los recursos económicos, humanos, materiales y tiempo, para desarrollar un emprendimiento, lo más importante es hacerlo funcionar (sistema de gestión) para alcanzar sus objetivos de sostenibilidad.

¿Qué hacemos para que nuestros emprendimientos<sup>1</sup> sean sostenibles?

Debemos seguir los siguientes pasos:

### PASO 1:

✓ Planificamos nuestro emprendimiento, respondiendo a las siguientes preguntas:

- ¿Qué hacemos bien y que está mal?, ¿Cómo está funcionando nuestro emprendimiento? ¿Qué pasa con el turismo en nuestra ciudad o comunidad? Todo esto con el objeto de conocer la situación del emprendimiento turístico e identificar qué debemos mejorar o cambiar.
- ¿Cómo deseamos que sea nuestro emprendimiento en el futuro? (visión).
- ¿Por qué razón hemos establecido nuestro emprendimiento? y ¿qué propósito tenemos?
- ¿Con qué valores o principios trabajará nuestro emprendimiento? Recordemos que valores como la honestidad, confianza, calidad en el servicio, respeto, etc. son evaluados positivamente por los turistas.
- ¿Qué queremos lograr? (objetivos y metas).
- ¿Cómo logramos nuestros objetivos?, ¿Qué actividades realizaremos? ¿con qué recursos? ¿Cuándo? ¿Dónde? Es decir, planteamos nuestro Plan de Trabajo.

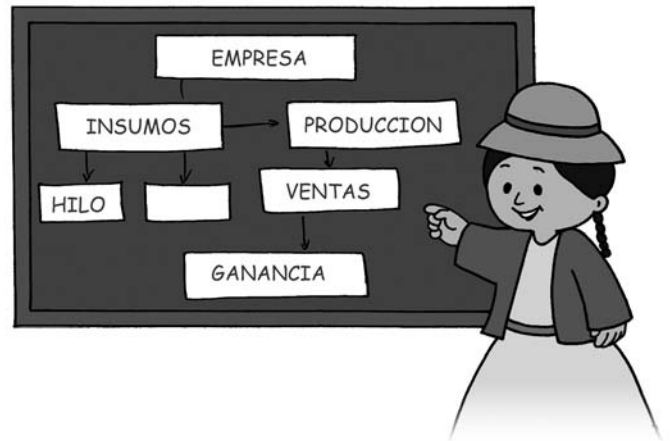


**PASO 2:** Una vez que hemos respondido cada una de las preguntas:

- ✓ **Organizamos la ejecución de actividades** y buscamos el personal responsable para realizarlas.
- ✓ **Describimos nuestro emprendimiento en forma gráfica** y clara (organigrama), mostrando funciones y relaciones del personal.

1. Emprendimiento turístico: iniciativa de una persona o grupo de personas organizada para prestar servicios turísticos puede ser privado o comunitario. En este caso lo utilizamos como sinónimo de empresa turística

- ✓ **Implementamos un plan de capacitación** de nuestro personal, para que cumpla sus funciones en cada puesto de trabajo.
- ✓ **Nos encargamos del personal** que trabaja en nuestro emprendimiento: ofreciendo un ambiente de trabajo justo y agradable, realizando un proceso de selección de los mejores profesionales y finalmente evaluamos y retroalimentamos su trabajo.



### PASO 3: Luego:

- ✓ **Ejecutamos las actividades** planificadas de acuerdo a nuestro Plan de Trabajo.

### PASO 4: Cada tres o seis meses:

- ✓ **Evaluamos los avances de ejecución** y el nivel de logro de nuestros objetivos y metas para realizar los ajustes necesarios.

### PASO 5: Paralelamente:

- ✓ **Implementamos un sistema financiero y contable:**
  - Para determinar los precios de venta de los servicios o productos, analizamos los costos fijos o constantes que se cubren se tenga o no clientes (sueldos, alquileres, etc.) y los costos variables que dependen de la cantidad de clientes (personal eventual, compra de insumos, etc.), además de analizar el comportamiento de nuestra competencia.
  - Elaboramos presupuestos analizando los ingresos y gastos que tendrá nuestro emprendimiento en el corto, mediano y largo plazo. Los presupuestos reflejan los gastos y costos necesarios para brindar un servicio y los ingresos económicos que se espera obtener.
- ✓ **Llevamos libros de contabilidad** para registrar todos nuestros ingresos y egresos de forma exacta, para saber con qué dinero cuenta nuestro emprendimiento, en qué se ha utilizado, pagar impuestos y decidir en qué invertimos o gastamos nuestras ganancias.

### PASO 6: Y también:

- ✓ **Definimos y ejecutamos acciones de mercadeo**, que nos permitan conocer el mercado, conocer nuestra competencia, llegar a los turistas que nos interesa que nos visiten, desarrollar nuevos productos de acuerdo a los requerimientos de nuestra demanda, diversificar nuestra oferta, fijar las tarifas, establecer alianzas estratégicas empresariales, distribuir nuestro producto en los sitios más adecuados.
- ✓ **Competimos en el mercado en base a la calidad, la diferenciación y diversidad de nuestra oferta**, evitando las guerras de precios y la competencia desleal.

## 1.4 BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### ¿Cómo debemos desempeñarnos para prestar un buen servicio?

✓ **Satisfaciendo las necesidades** y tratando de superar las expectativas del turista nacional y extranjero:

- Conociendo al turista para darle lo que desea, con un servicio personalizado.
- Prestando el servicio de forma responsable, higiénica, segura, cortés, rápida y oportuna.
- Cuidando la imagen y prestigio de nuestro emprendimiento turístico.
- Manteniendo una actitud positiva: sonriendo, siendo educados y respetuosos con todos los turistas nacionales y extranjeros.
- Cuidando nuestra apariencia personal: nos aseamos, peinamos y usamos ropa limpia.
- Cumpliendo con los procedimientos e instrucciones del(la) administrador(a) del emprendimiento.
- Cumpliendo los horarios de atención establecidos.



✓ **No consumiendo drogas, alcohol, cigarrillos** durante las vistas o excursiones. Tampoco atendemos a amigos o temas personales en horas de trabajo.

✓ **Evaluando los servicios que brindamos**, para satisfacer al cliente y mejorar continuamente nuestros servicios, mediante un Libro o Buzón de sugerencias y quejas o una hoja de evaluación de servicios.

## 1.5 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

El ambiente está constituido por todos los elementos de la naturaleza (vivos y no vivos), incluyendo a las personas, sus actividades y sus comunidades. Todos estos elementos están conectados entre sí y dependen unos de otros para sobrevivir. Si se afecta a un elemento, se provocan daños ambientales.

El agua, la tierra, el aire, la flora y la fauna son algunos de los recursos que el hombre utiliza, pero el aumento de la población, la destrucción y contaminación de la naturaleza y el uso no sostenible de los recursos está provocando que éstos sean cada vez más escasos y de menor calidad. Todos los que trabajamos directamente con estos recursos, debemos contribuir a su conservación.

### ¿Sabías qué...?

Protegiendo el ambiente  
reduciremos costos y  
sumaremos valor a nuestros  
servicios turísticos.



### Desde el sector turismo ¿Cómo contribuimos a la conservación del ambiente?

- ✓ Sensibilizando, informando y solicitando la colaboración de los turistas para conservar y proteger los recursos de nuestro Municipio, colaborando en el manejo responsable de la basura, la utilización sostenible del agua y la energía, tanto en la ciudad de Copacabana como en las comunidades.
- ✓ Protegiendo las vertientes u otras fuentes que proveen de agua a nuestra ciudad de Copacabana y nuestras comunidades, para mantenerlas libres de basura, animales domésticos, áreas de cultivo y de construcciones como letrinas o baños, casas, áreas para lavar ropa, etc.
- ✓ Limpiando tanques de almacenamiento de agua cada noventa días, turriles y baldes semanalmente. Debemos mantenerlos cerrados, sin exponerlos a la luz del sol y alejados de basureros, animales u otras fuentes de contaminación.



#### Importante

El agua apta para el consumo humano es escasa en nuestro Municipio de Copacabana, su contaminación y desperdicio, puede provocar enfermedades, gastos innecesarios y racionamiento para la población local.

- ✓ Capacitando, sensibilizando y motivando al personal de nuestro emprendimiento para:
  - Utilizar solo el agua necesaria en el lavado de baños, duchas, pisos y otros.
  - Jabonar y enjuagar toallas, sábanas, frazadas, manteles, cortinas y otros en lavandería con agua almacenada y no con agua corriente.
  - Limpiar el piso en seco, barrer, raspar objetos pegados, desmanchar y recoger residuos antes de enjuagar con agua.
  - No excederse con el uso de detergente para la limpieza.
- ✓ Poniendo letreros en lugares visibles de nuestros baños y en nuestra recepción, con mensajes claros, cortos y en dos idiomas sobre:
  - “No botar en los inodoros, papeles, paños higiénicos y pañales desechables.”
  - “No dejar grifos abiertos, no descargar innecesariamente el inodoro o que la ducha sea menor a 5 minutos.”



- ✓ Eligiendo ropa de cama, cortinas, manteles de telas de colores, con estampados y materiales lavables y fáciles de desmanchar.
- ✓ No expulsando aguas servidas directamente a nuestro Lago, sino al sistema de alcantarillado de la ciudad de Copacabana o a pozos sépticos en las comunidades.
- ✓ Instalando en los grifos de agua, inodoros, duchas y lavamanos, aparatos que ayudan a usar menos agua como grifos con temporizador en baños de uso público, una botella con agua en el tanque del inodoro o instalando urinal en baños de caballeros.
- ✓ Realizando mantenimiento de nuestras instalaciones sanitarias, al menos una vez al mes, para evitar fugas y desperdicio de agua. Para ellos debemos:
  - Revisar todos los tanques, tuberías y grifos.
  - Llevar un registro de la revisión y reparaciones o mantenimientos realizados.
  - Pedirles a nuestros clientes que nos informen si detectan alguna fuga o taponamiento en las instalaciones sanitarias.



- ✓ Almacenando, en la medida de lo posible, el agua de lluvia en tanques para utilizarla en: regar nuestras plantas, limpiar nuestros pisos y acciones que no tengan que ver con el consumo humano.
- ✓ Utilizando en el decorado o jardín, plantas de bajo consumo de agua como la quiswara, la keñua y la kantuta.
- ✓ Regando nuestras plantas una o dos veces a la semana, antes de las 10:00 a.m. para evitar la evaporación del agua por exposición al sol o altas temperaturas.
- ✓ Poniendo letreros en lugares visibles, entregando trípticos o informando verbalmente a los turistas, para que apaguen las luces y aparatos eléctricos que no usen.

- ✓ Capacitando y sensibilizando a los empleados del establecimiento en las acciones de ahorro de energía.
- ✓ Disminuyendo el consumo de energía eléctrica, utilizando conjuntamente energías alternativas como la solar.
- ✓ Aprovechando al máximo la luz solar, instalando ventanas y tragaluces para iluminar áreas comunes.
- ✓ Utilizando sistemas de alumbrado de bajo consumo, como tubos fluorescentes y focos ahorradores.
- ✓ Instalando focos con células fotoeléctricas en la entrada de nuestro establecimiento para evitar que se queden encendidos todo el día.
- ✓ Limpiando focos y lámparas para no perder luminosidad.
- ✓ Pintando nuestras paredes con colores claros que permiten que se refleje la luz.
- ✓ Instalando doble puerta o una puerta giratoria en la entrada de nuestro establecimiento para evitar las pérdidas de calor.

### ¿Sabías qué...?

Un grifo abierto por minuto gasta 12 litros y una descarga de inodoro de 6 a 9 litros.



### Importante:

En la ciudad de Copacabana y en algunas comunidades donde se prestan servicios turísticos, existe una alta demanda de energía, por lo que es muy importante ahorrarla, tratando de afectar lo menos posible a la población local.





- ✓ Planchando prendas, usando aspiradoras y otros equipos eléctricos en la mañana o a primeras horas de la tarde para evitar las horas pico.
- ✓ Secando la ropa de cama, mantelería y otros, al sol evitando el uso de secadoras eléctricas.
- ✓ Haciendo mantenimiento a nuestras instalaciones, conexiones y aparatos eléctricos, al menos una vez al año, ya que, al deteriorarse, consumen más energía y pueden ocasionar accidentes.

- Revisar las instalaciones, conexiones y aparatos, en busca de cables y conexiones en mal estado, defectos, corto circuitos y fugas y reparar los problemas detectados inmediatamente.
- Llevar un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizados.
- Pedir a nuestros clientes que nos informen si detectan algún problema en las instalaciones y aparatos.

- ✓ Desenchufando aparatos eléctricos que no se estén utilizando.
- ✓ Evitando el uso de leña de árboles nativos como la keñua, thola en hornos, estufas y fogatas. Si es absolutamente necesario, utilizaremos leña de ramas y no de árboles completos.
- ✓ Contribuyendo a la conservación y reforestación de bosques ya que son “fábricas de agua”, fuente de vida y protección de mamíferos, aves, reptiles e insectos y protegen el suelo evitando la erosión.
- ✓ Difundiendo entre los turistas, las normativas que fueran aprobadas, para la conservación y manejo de nuestro Lago, flora y fauna local.



### Importante:

La basura es uno de los principales problemas en nuestro Municipio. El mal manejo por parte de los habitantes y visitantes provoca su acumulación en nuestros atractivos turísticos, calles, plazas y playa, generando mala imagen del destino, aspecto desagradable, además de ser una amenaza para nuestra salud y nuestro ambiente.

- ✓ Participando activamente de campañas de sensibilización y limpieza de los sitios donde trabajamos.
- ✓ No adquiriendo, ni exhibiendo ningún adorno o elemento elaborado con animales silvestres o partes de éstos, ni con árboles o plantas extraídas de raíz.
- ✓ Utilizando, siempre que sea posible, elementos naturales como el limón y el vinagre para la limpieza de perillas de puertas, grifos, placas de enchufes e interruptores de nuestro establecimiento.
- ✓ Capacitando e informando a nuestro personal sobre las medidas que se toman para manejar la basura.
- ✓ Reutilizando (volver a utilizar) una y otra vez el papel de escritorio, bolsas, cajas, cartones, telas, etc., antes de sustituirlas por otras nuevas, destruirlas o deshacerse de ellas.
- ✓ Acopiando y entregando papel, cartón, latas de aluminio, botellas PET y vidrio a personas o instituciones<sup>2</sup> que reciclan estos productos.
- ✓ Acopiando y entregando las cáscaras a personas que crían cerdos o conejos.

2. Fundación Suma Jakañani, calle Ballivián # 134, ciudad de Copacabana.

- ✓ Evitando propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches, etc.
- ✓ Depositando nuestra basura en recipientes con tapa, limpios y en buen estado, con el fin de evitar malos olores, proliferación de insectos y animales y el desarrollo de microbios. Nuestra basura debe estar en bolsas, para facilitar el transporte, evitar derrames y basura regada.
- ✓ Almacenando nuestra basura dentro de nuestro establecimiento y entregándola personalmente al carro basurero.
- ✓ Almacenando los residuos peligrosos que tengamos como disolventes, latas de pintura, pilas, tubos fluorescentes, focos ahorradores, etc. sobre un piso pavimentado y techado, en una zona ventilada y cubierto de las inclemencias del tiempo. Al momento de entregar al carro basurero los pondremos en envases cerrados y en lo posible sellados.



- ✓ No tirando ningún tipo de pila o batería mezclada con nuestra basura, más bien las entregamos al carro basurero en un envase de vidrio o botella PET bien sellada.
- ✓ Comprimiendo y reduciendo al máximo el tamaño de lo que tiramos.
- ✓ Colocando alfombras al ingreso de nuestro establecimiento para facilitar la remoción de polvo o barro de los zapatos antes de ingresar.
- ✓ ¿Cómo podemos contribuir a la conservación del ambiente al momento de realizar nuestras compras?

✓ Comprando:

- Productos reciclables, reciclados, amigables con la naturaleza o biodegradables.
- Productos con envases retornables o reciclables.
- Bolsas de basura biodegradables en función a su disponibilidad.
- Productos químicos como detergentes, en envases de gran capacidad o a granel.
- Detergentes ecológicos, biodegradables, amigables con la naturaleza o de bajo impacto ambiental.
- Pinturas ecológicas, látex o naturales, evitando pinturas al aceite.
- Productos locales, ya que son más frescos y utilizan menos transporte, envasado y se beneficia a las comunidades productoras.

**Importante:**

Debemos planificar nuestras compras, con el propósito de reducir costos y la contaminación de nuestro ambiente

✓ Verificando:

- Las necesidades de comprar y almacenar productos, a fin de no tener productos estropeados o caducados.
- La fecha de envasado y de caducidad de los productos.
- Que se utilice todo el contenido de los envases.
- Que se utilicen dosificadores para el uso de jabones líquidos, en baños de uso público.
- Que se sigan las recomendaciones del fabricante, en cuanto a dosificación, al usar productos de limpieza.



**¿Cómo podemos contribuir para que nuestra ciudad de Copacabana, nuestras comunidades y nuestros establecimientos sean lugares agradables, seguros y sanos, tanto para sus habitantes como para los visitantes?**

- ✓ Poniendo en la calle letreros y señales atractivas acordes a la construcción y las características del entorno, sin interrumpir el paso de peatones o vehículos.
- ✓ Concluyendo o mejorando la fachada de nuestro local, utilizando materiales y colores acordes al entorno y de acuerdo a los Reglamentos del Gobierno Municipal.
- ✓ Habilitando y fortaleciendo las áreas verdes y jardines cercanos a nuestro establecimiento.
- ✓ Reduciendo ruidos, estableciendo un nivel máximo de volumen para nuestros equipos de sonido y TV.
- ✓ Contando en nuestros establecimientos con Botiquín de Primeros Auxilios, extinguidores de incendios y procedimientos para actuar en casos de emergencia.
- ✓ En nuestros locales o vehículos utilizamos ambientadores con atomizador o inciensos, evitando los envases en spray.



# PARTE 2

## 2. Buenas Prácticas en el sector Guías de Turismo







## 2. BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR GUÍAS DE TURISMO

Toda persona que trabaje como **Guía de Turismo** en las comunidades, ciudad y en todo el Municipio de Copacabana **incorporará en su trabajo diario las Buenas Prácticas Generales y las Buenas Prácticas específicas para este sector**, descritas en los siguientes puntos.

Primero conozcamos:

### ¿Quién es el guía de turismo?

Un guía de turismo es una persona que cuenta con título otorgado por un Centro de Formación en Turismo reconocido oficialmente y cuenta con la Credencial otorgada por la Dirección de Turismo<sup>3</sup> de la Gobernación del Departamento de La Paz, cuyo servicio es pagado y contratado por una empresa operadora de turismo.

### ¿Cuáles son las funciones del guía?

Su función principal es informar a los turistas sobre el Patrimonio Turístico Nacional, pero además orienta, conduce, acompaña, asesora, apoya, anima, coordina servicios y brinda seguridad al turista durante su viaje.

### ¿Qué responsabilidades tiene el guía?

Sus responsabilidades son cumplir con las disposiciones legales vigentes, desarrollar su trabajo de forma responsable, ordenada y segura para él y sus clientes, proteger el patrimonio de nuestro Municipio y apoyar las iniciativas de nuestras comunidades en la medida de sus posibilidades.

## 2.1 BUENAS PRÁCTICAS LEGALES

### ¿Qué requisitos debemos cumplir para trabajar legalmente como Guías de Turismo?

- ☑ Para ejercer como guía, gozar de la protección y apoyo de las autoridades, debemos obtener el Credencial de Guía de Turismo, otorgado por el Gobierno Departamental de La Paz. Para ello:

3. Reglamento de Guías de Turismo, Resolución Ministerial N° 136/01 La Paz Artículo 4



- Visitar la oficina de la Dirección de Turismo de la Gobernación del Departamento de La Paz, a fin de obtener la hoja de requisitos denominada: "INSCRIPCIÓN DE GUÍAS DE TURISMO".
- Solicitar a un abogado, la elaboración de un **Memorial de Solicitud de Inscripción y Credencial de Guía de Turismo**, dirigido al Gobernador del Departamento, especificando la calificación a la que pretendemos.
- Obtener fotocopias legalizadas de los certificados solicitados: **Título de Guía de Turismo** otorgado por un Centro de Formación reconocido oficialmente, **Certificados de estudios especializados** para desempeñar funciones de Guía Especializado, **Certificados o títulos de dominio de otros idiomas**.
- Solicitar a la Dirección Nacional de Identificación Personal de la Policía Nacional el **Certificado de Cédula de Identidad**, para acreditar nacionalidad boliviana y mayoría de edad.
- Solicitar a la FELCC de la Policía Nacional el **Certificado de Buena Conducta**.
- Obtener el **Certificado Médico**.
- Presentar **3 fotografías** tamaño carnet con fondo crema.
- **Acreditar nuestro domicilio y generales de ley** (Curriculum Vitae actualizado y documentado y fotocopia de factura de luz y/o agua de la dirección donde vivimos).
- Presentar todos los documentos según instrucciones.

**Importante:**

Durante la visita, el bienestar, disfrute de los turistas, la imagen del emprendimiento y del destino Copacabana, son responsabilidad del Guía.

**2.2 BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO****¿Cómo prestamos un servicio de calidad para satisfacer las necesidades y superar las expectativas del turista?**

- El guía es un ejemplo a seguir, por eso debemos tener un buen comportamiento y respetar todas las normas de los lugares visitados.
  
- Organizando nuestro trabajo en coordinación con el emprendimiento que nos contrata, asegurándonos de:
  - Planificar la visita: verificar puntos de partida y llegada, paradas (atractivos), ruta a seguir, tiempo.
  - Revisar equipos (binoculares, bicicletas, mochilas, carpas, coccinillas, etc.), que se van utilizar.
  - Coordinar el itinerario con transportistas, hoteles y restaurantes.
  
- Conociendo y contribuyendo al logro de los objetivos de los emprendimientos turísticos con los que trabajamos y aplicamos sus valores: honestidad, confianza, calidad en el servicio, respeto, etc.
  
- Informándonos sobre las características del turista al que vamos a atender (nacionalidad, procedencia y destino, edad, tipo de alimentación, salud, alergias, preferencias, experiencia, etc.), para darle lo que desea.



- ✔ Capacitándonos y actualizándonos en forma permanente. Como guías debemos tener conocimientos sobre la actividad turística, patrimonio natural y cultural, la gente de nuestra ciudad, comunidad y sus actividades, la historia y cultura, sobre todas las características del Municipio de Copacabana, normas vigentes, realidad nacional. Preferentemente deberíamos dominar algún idioma extranjero.
- ✔ Prestando el servicio de forma cortés, rápida y oportuna, cumpliendo con todo lo que se le ha ofrecido al turista: horarios de visitas, alimentación, traslados, actividades, información, otros.
- ✔ Ofreciendo credibilidad y confianza: brindando información real, siendo puntuales, cumpliendo nuestras responsabilidades y funciones de forma eficiente.
- ✔ Preocupándonos por la seguridad del turista, conocemos de Primeros Auxilios, planes de evacuación y emergencias de los emprendimientos turísticos con los que trabajamos, es decir, sabemos lo que debemos hacer si se presenta cualquier tipo de problema con nuestros turistas. También informamos y prevenimos a los turistas sobre el cuidado de sus pertenencias y documentación al momento de realizar sus trámites en Migración o realizar el transfer en flotas internacionales.
- ✔ Utilizando algún distintivo para evitar confusiones o pérdidas de nuestros turistas.
- ✔ Distribuyendo el tiempo de explicaciones y desplazamientos cuando trabajamos con grupos heterogéneos.
- ✔ Evitando realizar juicios de valor sobre temas religiosos, de nacionalidades y políticos.
- ✔ Al inicio de cada visita, preguntamos si existen nuevas disposiciones de control. Donde no hay normas específicas, aplicaremos las Buenas Prácticas del Visitante, velando por la seguridad de nuestros turistas y de nuestro patrimonio.
- ✔ Evitando conducir grupos de más de 10 turistas, para que todo nuestro grupo oiga bien las explicaciones, aprecie mejor los objetos y disfrute la visita.
- ✔ Cumpliendo con las instrucciones del emprendimiento turístico que nos contrata y teniendo nuestros documentos al día y en orden.
- ✔ Realizando interpretación ambiental y cultural, es decir, que el turista participe, vea, sienta, entienda y se comprometa con la conservación del ambiente y el respeto a la cultura local.



## 2.3 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

### Como guías ¿Cómo apoyamos a la conservación del ambiente?

- ✔ Contribuyendo al manejo responsable del recurso agua, pidiendo a nuestro grupo de turistas que:
  - En excursiones y campamentos, no boten el agua sucia en ríos o en el Lago, sino en zonas pedregosas, sin vegetación, arenosas o en un pequeño hoyo para luego cubrirlo.
  - Utilicen solo el agua necesaria en el lavado de manos y utilicen jabones biodegradables.

- ✓ No permitiendo que los turistas corten árboles, arranquen plantas o flores, ni hagan fogatas, rayen, pinten o dañen nuestros atractivos y comunidades.
- ✓ No permitiendo que los turistas perturben nuestra fauna, especialmente en época de reproducción y cría, evitando acercarse a sus nidos, colonias o madrigueras.



- ✓ Evitando ruidos, uso de equipos de sonido, gritos o conversaciones fuertes, en nuestras visitas a sitios naturales, religiosos, en campamentos y senderos cercanos a poblados, a fin de no ahuyentar a la fauna o perturbar las actividades de nuestras comunidades.
- ✓ Utilizando sólo áreas de camping autorizadas y sin vegetación. Recordemos que el camping desordenado puede perturbar fauna, invadir propiedad privada o comunitaria, cortar vegetación, ocasionar ruido, acumular basura, etc.
- ✓ Instruyendo a nuestro grupo de turistas que cumplan sus necesidades fisiológicas en baños o letrinas públicas evitando contaminación, presencia de moscas o contagio de enfermedades.

- ✓ Caminando sólo por senderos destinados al trekking (caminata), organizando al grupo de tal forma que caminen uno detrás de otro a fin de no ensanchar los caminos, no compactar el suelo, no afectar la cobertura vegetal, las vertientes, ríos o el comportamiento de la fauna silvestre.
- ✓ Planificando las rutas de caminatas o bicicletas, en zonas seguras sin pendiente, donde no se presentan derrumbes ni deslizamientos. Las paradas se harán en lugares que cuentan con letrinas o baños.
- ✓ No permitiendo que se abandonen colillas de cigarrillos, ya que son de fibra de vidrio, no biodegradables y pueden causar la muerte de animales al confundirlas con alimento.
- ✓ Utilizando bolsas para acopiar la basura que produzcamos en las excursiones, visitas o campamentos y depositarlas en el camión de basura en la ciudad de Copacabana.
- ✓ Evitando que nuestro grupo de turistas bote su basura durante la visita, para evitar su acumulación en sitios naturales o comunidades donde no hay manejo de residuos.
- ✓ Motivando entre nuestros turistas, la compra de envases de bebidas en botellas retornables y de mayor volumen (2 ó 3 litros).
- ✓ Evitando que los turistas de nuestros grupos, compren alimentos en envases descartables, utilicen cubiertos, platos, vasos plásticos y excesivas servilletas de papel.
- ✓ No permitiendo la adquisición de ningún adorno o elemento proveniente de fauna silvestre.
- ✓ Toda la basura generada en nuestros tours, debe ser reutilizada y/o reciclada a través de las personas que recolecten botellas PET, latas y papel y las cáscaras entregarlas a personas que crían cerdos o conejos.

## 2.4 SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR GUÍAS DE TURISMO

La implementación de las Buenas Prácticas en el sector Guías de Turismo, implica un seguimiento y evaluación constante de los responsables a fin de ajustar, reorientar, corregir e incluso implementar acciones para el cumplimiento de las mismas.

### 2.4.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: servicio del Guía de Turismo

El Formulario de Evaluación o Autoevaluación puede ser llenado por el guía de forma independiente, o por el guía y el administrador del emprendimiento con el que trabaja o por el guía y un Técnico de la Dirección de Desarrollo Turístico del Gobierno Autónomo Municipal de Copacabana.

La evaluación podrá realizarse cada tres, seis meses o anualmente, según la necesidad del emprendimiento o del propio guía, en función al compromiso realizado.

Los resultados negativos deben ser atendidos inmediatamente se termine la evaluación y en función a las prioridades del emprendimiento contratante del Guía, acordar ajustes, correcciones o reorientación de las actividades.

Las actividades evaluadas positivamente deben ser fortalecidas y mantenidas para garantizar un servicio de calidad a los turistas.

Marque con una "x" en las casillas SI o No según corresponda, llene la casilla observaciones si hay algún tema que impide el cumplimiento o si requiere alguna aclaración que ayude a corregir o mejorar la actividad:





Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
<b>BUENAS PRÁCTICAS LEGALES</b>					
1. Tiene Credencial de Guía de Turismo					
2. Tiene NIT (si corresponde)					
<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES</b>					
3. Se relaciona y coordina con el resto de los actores					
4. Participa en la organización de guías de turismo					
5. Participa en la recuperación y valoración de la música, danza, etc.					
6. Participa en el fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia de la comunidad					
7. Contribuye a la conservación y protección del patrimonio natural y cultural					
8. Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del Visitante					
9. Promueve la compra de artesanías y productos locales					
10. Motiva entre los turistas la visita a comunidades					
11. Trabaja con bases de interculturalidad					
12. Lleva una relación cordial y respetuosa con los pobladores locales, turistas y compañeros de trabajo					
13. Promueve que el turista se relacione positivamente con los pobladores locales					
14. Difunde actividades culturales programadas					
15. Recibe un trato respetuoso del emprendimiento turístico que lo contrata					
<b>BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES</b>					
16. Cumple y hace cumplir todas las normas de visita					
17. Contribuye al logro de objetivos de los emprendimientos turísticos con los que trabaja y aplica sus valores					
18. Trata de conocer al cliente					
19. Presta el servicio de forma cortés, rápida y oportuna					
20. Brinda información real					
21. Cuida la imagen y prestigio del emprendimiento					
22. Tiene actitud positiva: sonríe y es educado					
23. Cuida su aseo personal					
24. Cumple los horarios					
25. En su servicio evita consumir drogas, alcohol o cigarrillos					
26. Evalúa los servicios que presta					
27. Organiza su trabajo en coordinación con el emprendimiento					
28. Planifica la visita: salida, atractivos, tiempo, etc.					
29. Planifica rutas de caminatas o bicicletas en zonas seguras					
30. Revisa equipos: bicicletas, binoculares, etc.					
31. Coordina el itinerario con transportistas, hoteles, etc.					
32. Se capacita y actualiza en forma permanente					
33. Conoce Primeros Auxilios					
34. Conoce planes de emergencias de los emprendimientos turísticos que lo contratan					
35. Previene al turista sobre el cuidado de sus pertenencias y documentos					
36. Utiliza algún distintivo para diferenciarse de otros guías					
37. Evita que sus turistas provoquen impactos negativos en los atractivos y comunidades					
38. Conduce grupos de menos de 10 turistas					







Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	39. Distribuye el tiempo de explicaciones y desplazamientos con grupos heterogéneos				
40. Evita realizar juicios de valor sobre temas religiosos, de nacionalidades, políticos					
41. Cumple las instrucciones del emprendimiento turístico					
42. Tiene sus registros al día y en orden					
43. Realiza interpretación ambiental y cultural					
<b>BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>					
44. Sensibiliza e informa a los turistas para que utilicen de forma sostenible el agua y la energía y manejen responsablemente la basura					
45. Evita que los turistas caminen cerca a vertientes					
46. Utiliza solo el agua y detergente necesario para limpiar					
47. Solo utiliza áreas autorizadas para hacer camping					
48. En campamentos bota el agua sucia en zonas pedregosas o arenosas					
49. Pide a los turistas que utilicen solo el agua necesaria y jabones biodegradables					
50. Evita que los turistas alteren la tranquilidad de la fauna					
51. Evita que los turistas produzcan ruidos innecesarios					
52. Evita que los turistas hagan fogatas, corten árboles o arranquen plantas o flores.					
53. Promueve y contribuye en la conservación y reforestación de bosques					
54. Difunde entre los turistas las normativas de visita					
55. Participa de campañas de sensibilización y limpieza					
56. Evita que los turistas compren productos elaborados con animales, partes de éstos o plantas con raíz					
57. Reutiliza, recicla los botellas PET, papel, cartón y restos de comida					
58. Utiliza bolsas para acopio de basura y las deposita en el carro basurero en Copacabana					
59. Evita que los turistas boten basura					
60. Bota las pilas en envases sellados					
61. Evita que se abandonen colillas de cigarrillos					
62. Evita que los turistas compren productos en envases no biodegradables					
63. Evita que los turistas compren refrescos de menos de 2 litros					
64. Pide a los turistas que cumplan sus necesidades fisiológicas en baños y letrinas					
65. Respeta y hace respetar los senderos y áreas especiales					

**Realizaron la Evaluación 1:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

**Realizaron la Evaluación 2:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....



## PARTE 2

### 3. Buenas Prácticas en el sector Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo Receptivo





### 3. BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR AGENCIAS DE VIAJE Y OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO

Toda persona que trabaje en Agencias y Operadoras de Turismo en el Municipio de Copacabana incorporará en su trabajo diario las Buenas Prácticas Generales y las Buenas Prácticas específicas para este sector, descritas en los siguientes puntos.

Primero conozcamos: **¿Qué emprendimientos forman parte del sector Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo Receptivo del Municipio de Copacabana?**

Todas las Empresas Operadoras de Turismo Receptivo que prestan servicios de turismo organizado en todo el territorio nacional, organizan paquetes de turismo receptivo, crean y operan nuevos productos turísticos, subcontratan emprendimientos turísticos de servicios turísticos especializados, promocionan y comercializan su oferta.

Y las Agencias de Viajes y Turismo se dedican a la mediación en la venta de billetes y reservas en transporte, alojamiento y otros servicios turísticos a cambio de comisiones. También promocionan sus servicios e informan al público sobre toda actividad turística dentro y fuera del país.

Los emprendimientos de viajes y turismo juegan un papel muy importante en el destino ya que brindan servicios que facilitan la estadía y el disfrute de los turistas, vinculándolos con los servicios que éste requiere y con las personas que viven en el destino.

#### 3.1 BUENAS PRÁCTICAS LEGALES

**¿Cuál es el procedimiento para obtener la Autorización de Funcionamiento?:**

- ☑ Para funcionar legalmente, debemos obtener la Autorización de Funcionamiento y Registro otorgado por el Gobierno Departamental de La Paz. Para ello:



- Visitar la oficina de la Dirección de Turismo de la Gobernación del Departamento de La Paz, a fin de obtener la hoja de requisitos denominada: “APERTURA DE AGENCIAS DE VIAJES, MAYORISTAS Y OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO”.
- Obtener el **Padrón Municipal del Contribuyente**, Licencia de Funcionamiento de la H. Alcaldía Municipal de Copacabana.
- Solicitar al abogado, la elaboración de: **Memorial solicitando el Registro de Funcionamiento**, dirigido al Gobernador del Departamento, especificando la categoría y el **Testimonio de Constitución de la Sociedad** si corresponde.
- Obtener el **Poder General de Representante Legal** ante un Notario de Fé Pública.
- Solicitar al contador o auditor la elaboración del **Balance de Apertura**.
- Tramitar el **NIT** en el Servicio de Impuestos Nacionales.
- Tramitar el registro en **FUNDEMPRESA**.
- Obtener el **Certificado de Cédula de Identidad del propietario** en la Dirección Nacional de Identificación Personal de la Policía Nacional.
- Elaborar el **Curriculum Vitae del Gerente**.
- Elaborar el **Curriculum Vitae del personal clave**.
- Obtener una **Póliza Flotante** (para emprendimientos turísticos Operadoras de Turismo Receptivo) y **Póliza de Garantía de Cumplimiento de Servicios** a favor de la Gobernación en una Empresa de Seguros.
- Elaborar la **Presentación de la Misión Empresarial y del Plan Estratégico** según instrucciones.
- Presentar **Solicitud de Inspección Ocular**.
- Presentar todos los documentos según instrucciones.

## 3.2 BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES

### Las Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo ¿Cómo contribuimos al fortalecimiento de la cultura y la sociedad?

- ✔ Desarrollando nuestras actividades en coordinación con las comunidades.
- ✔ Incorporando en el diseño de los productos que ofertamos, la difusión de resultados de investigaciones, estudios relacionados con el patrimonio cultural local (sitios arqueológicos, cultura viva). Estos conocimientos se pueden presentar de diversas maneras como la interpretación.
- ✔ Analizando y reflexionando con nuestro personal sobre temas culturales de las comunidades o de la ciudad de Copacabana, a fin de que todos ofrezcan la misma información, entiendan e interpreten de la forma más adecuada y real posible y sean capaces de resolver las consultas de los turistas.
- ✔ Como parte de la evaluación de servicios, incluiremos un punto sobre la experiencia cultural de los turistas para ajustar, precisar o incluir algunos aspectos que los ayude a tener una experiencia positiva con la población local.

### 3.3 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

#### Las Agencias de Viaje y Operadoras de Turismo ¿Cómo contribuimos a la conservación del ambiente?

- ✓ Respetando y capacitando a nuestro personal en todas las normas de visita a sitios turísticos, legislación vigente, Buenas Prácticas del Visitante así como en manejo responsable del agua, la energía y la basura.
- ✓ En caso de ofrecer productos de trekking (caminatas) y camping instruir a nuestro Guía para que aplique las Buenas Prácticas Ambientales del Guía de Turismo y las Buenas Prácticas Generales.

### 3.4 SEGUIMIENTO EVALUACIÓN SECTOR AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO Y OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO

La implementación de las Buenas Prácticas implica un seguimiento y evaluación constante de los responsables a fin de ajustar, reorientar, corregir e incluso implementar acciones para el cumplimiento de las mismas.

#### 3.4.1 Formulario de evaluación o autoevaluación sector agencias de viaje y turismo y operadoras de turismo receptivo

El Formulario de Evaluación o Autoevaluación puede ser llenado por el propietario(a) o el administrador(a) y un Técnico de la Dirección de Desarrollo Turístico del Municipio, según los acuerdos.

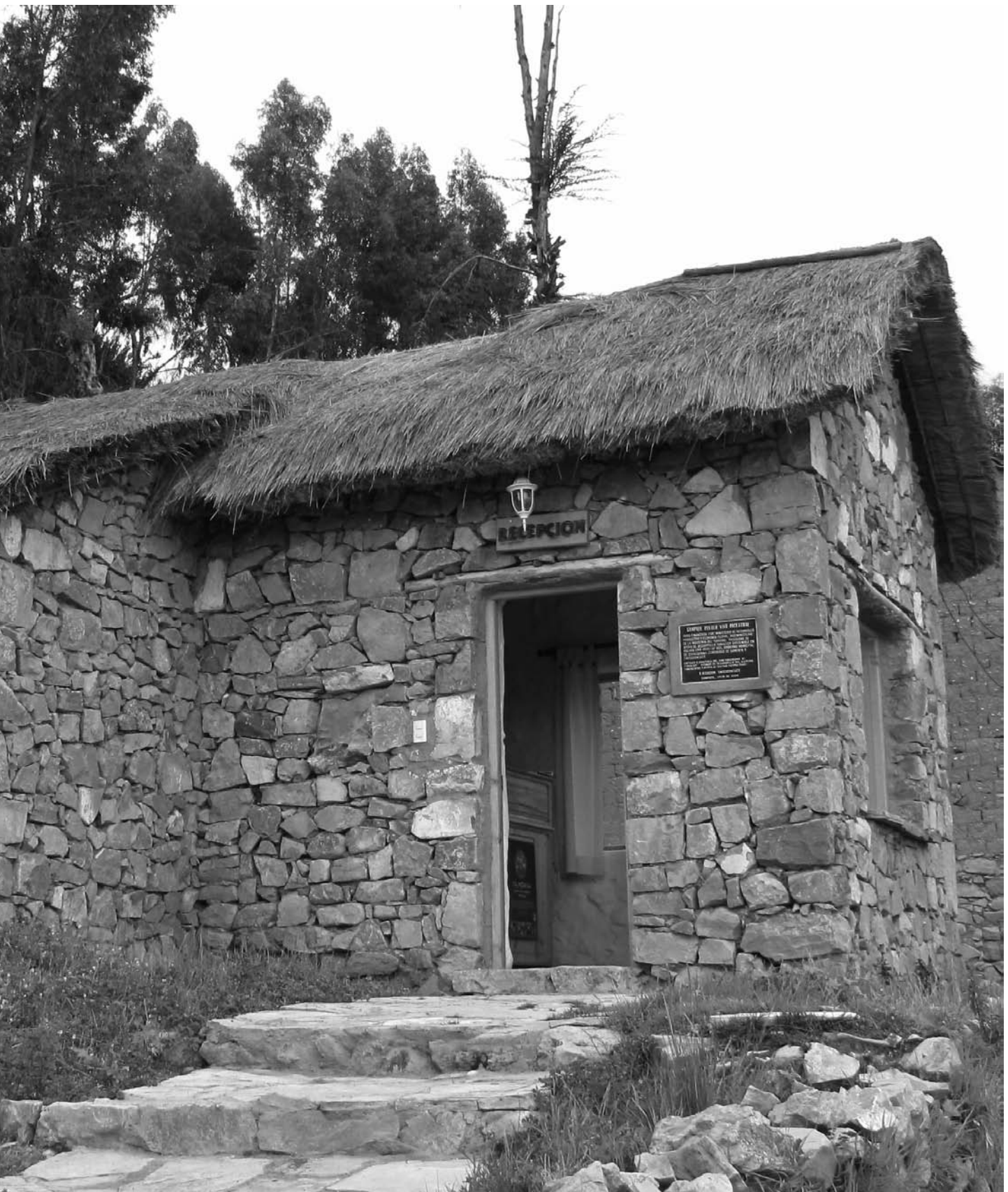
La evaluación podrá realizarse cada tres, seis meses o anualmente, según la necesidad del emprendimiento, en función al compromiso realizado.

Los resultados negativos (NO) deben ser atendidos inmediatamente se termine la evaluación y en función a las prioridades del emprendimiento, acordar ajustes, correcciones o reorientación de las actividades.

Las actividades evaluadas positivamente deben ser fortalecidas o mantenidas para garantizar un servicio de calidad a los turistas.

Marque con una “x” en las casillas SI o No según corresponda, llene la casilla observaciones si hay algún tema que impide el cumplimiento o si requiere alguna aclaración que ayude a corregir o mejorar la actividad:







Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	<b>BUENAS PRÁCTICAS LEGALES</b>				
1. Tiene Padrón Municipal de Contribuyente PMC					
2. Tiene Registro en la Prefectura					
3. Tiene NIT					
4. Tiene Pólizas de seguro de cumplimiento de servicios					
5. Los empleados permanentes tienen seguro de salud					
6. Se aporta a la AFP por empleados permanentes					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES</b>					
7. Conoce la realidad de su emprendimiento					
8. Sabe como será la empresa en el futuro					
9. Tiene definidos los valores					
10. Tiene definidos los objetivos					
11. Tiene definido cómo se lograrán sus objetivos					
12. Organiza y ejecuta las actividades planificadas					
13. Tiene definido el organigrama					
14. Tiene definido un proceso de selección de personal					
15. Tiene un plan de capacitación del personal para el desempeño de sus funciones					
16. El administrador dirige y organiza la realización de las actividades					
17. Evalúa avances de ejecución					
18. Evalúa y retroalimenta al personal					
19. Tiene libro, buzón o papeleta de quejas y sugerencias					
20. Tiene un procedimiento de atención de quejas					
21. Analiza los costos para determinar los precios de venta					
22. Tiene establecidos los costos fijos de operación					
23. Tiene establecidos los costos variables					
24. Tiene presupuesto de ingresos y gastos					
25. Lleva libros de contabilidad					
26. Desarrolla acciones de promoción y comercialización					
27. Compite en el mercado en base a calidad					
<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES</b>					
28. Se relaciona y coordina con los actores del turismo					
29. Es parte de la organización gremial de su sector					
30. Participa en la recuperación de expresiones culturales					
31. Participa en la construcción o fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia					
32. Participa en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural					
33. Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del Visitante					
34. Promueve que los turistas compren artesanías y productos de las comunidades					
35. Contrata personal local para la prestación de servicios					
36. Utiliza elementos decorativos elaborados localmente y con motivos culturales de la región					
37. Usa música folklórica en la ambientación del local					
38. Motiva entre los turistas la visita a comunidades					
39. Trabaja con bases de la interculturalidad y respeto del otro					
40. Promueve que entre el personal, el turista y los pobladores exista una relación cordial y respetuosa					
41. El trato entre propietario y sus empleados es humano y dignificante					
42. Difunde actividades culturales programadas					
43. Coordina con la comunidad para desarrollar sus actividades					





Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	44. Difunde entre los turistas resultados de investigaciones, estudios relacionados con las comunidades y la ciudad de Copacabana				
45. Analiza y reflexiona con el personal, los temas culturales de la comunidad o la ciudad de Copacabana					
46. Brinda información turística de la región					
47. Promueve el desarrollo personal y autoestima de sus empleados					
<b>BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>					
48. Piden al turista su colaboración para manejar responsablemente el agua, la energía y la basura					
49. Su oferta no incluye visitas por vertientes que proveen agua a las comunidades o ciudad de Copacabana					
50. Capacita y sensibiliza al personal para manejar racionalmente el agua, la energía y la basura					
51. Barre, raspa objetos pegados en el piso, desmancha y recoge residuos antes de enjuagar con agua					
52. Tiene plantas locales de bajo consumo de agua					
53. Riega las plantas una vez a la semana antes de las 10:00 a.m.					
54. En su oficina utiliza tubos fluorescentes o focos ahorradores					
55. Contribuye en la conservación y reforestación de bosques					
56. No exhibe elementos decorativos con fauna silvestre					
57. Cumple y difunde entre su personal y los turistas, las normativas de visita a los atractivos (si existen)					
58. Participa en campañas de sensibilización y limpieza					
59. Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.					
60. Reutiliza o recicla papel de escritorio, cartón, plásticos					
61. Almacena, comprime la basura y la entrega al carro basurero					
62. Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches					
63. Compra bolsas de basura biodegradables					
64. Sus letreros y señales no interrumpen el paso de peatones o vehículos					
65. Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno					
66. Reduce ruidos en la oficina y en paseos					
67. Cuida las áreas verdes y jardines cercanas a la oficina					
68. Evita que los turistas compren artesanías o adornos elaborados con animales silvestres o partes de éstos					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN AL TURISTA</b>					
69. Su personal conoce a su cliente					
70. Su personal presta servicios de forma responsable, segura, cortés y oportuna					
71. Su personal cuida la imagen y prestigio del emprendimiento					
72. Su personal tiene actitud positiva					
73. Su personal cuida su apariencia personal					
74. Su personal cumple con los procedimientos e instrucciones del administrador					
75. Su personal no consume drogas, alcohol y/o cigarrillos					
76. Evalúa los servicios que presta incluyendo los temas culturales					
77. El guía de turismo aplica las Buenas Prácticas para su sector					
78. Su emprendimiento tiene botiquín de primeros auxilios y un plan para actuar en caso de emergencia					

**Realizaron la Evaluación 1:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

**Realizaron la Evaluación 2:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....



## PARTE 2

### 4. Buenas Prácticas en el sector Hotelería





## 4. BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR HOTELERÍA

Toda persona que trabaje en hotelería en el Municipio de Copacabana incorporará en su trabajo diario las Buenas Prácticas Generales y las Buenas Prácticas específicas para este sector descritas en los siguientes puntos.

Primero conozcamos: qué emprendimientos forman parte del sector hotelería:

### ¿Qué establecimientos son parte del sector hotelería del Municipio de Copacabana?

Son todos los que brindan el servicio de hospedaje, por lo menos una noche, en forma permanente y profesional a cambio de un monto económico establecido o convenido con el huésped.

### ¿Qué servicios prestan los establecimientos del sector hotelería del Municipio de Copacabana?

Su servicio principal es el hospedaje, que puede complementar con servicios de alimentación, recreación y otros prestados dentro del establecimiento.

## 4.1 BUENAS PRÁCTICAS LEGALES

### ¿Cuál es el procedimiento para obtener la autorización de funcionamiento?

- ✔ Para funcionar legalmente, todo establecimiento de hospedaje debe obtener su Autorización de Funcionamiento y Registro otorgado por el Gobierno Departamental de La Paz. Para ello debemos:
  - Visitar la oficina de la Dirección de Turismo de la Gobernación del Departamento de La Paz, a fin de obtener la hoja de requisitos denominada: “APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO”.
  - Obtener el **Padrón Municipal del Contribuyente, Licencia de Funcionamiento** en la H. Alcaldía Municipal de Copacabana.
  - Solicitar al abogado, la elaboración de: **Memorial de Solicitud de Apertura**, dirigido al Gobernador del Departamento, especificando la clasificación y categorización, Testimonio de Constitución de la Sociedad en caso de ser sociedad.
  - Obtener el **Poder General de Representante Legal** ante un Notario de Fé Pública.



- Solicitar al contador o auditor la elaboración del Balance de Apertura.
- Tramitar el NIT en el Servicio de Impuestos Nacionales.
- Obtener el registro de **FUNDEMPRESA**.
- Obtener el **Certificado de Cédula de Identidad del propietario** en la Dirección Nacional de Identificación Personal de la Policía Nacional.
- Elaborar el **Curriculum Vitae del Gerente o Representante Legal**.
- Elaborar un **Listado del personal**.
- Elaborar el **detalle de características** de nuestro establecimiento.
- Elaborar un **croquis de ubicación** de nuestro establecimiento.
- Presentar la **Solicitud de Inspección Ocular**.
- Presentar todos los documentos según instrucciones.

## 4.2 BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### ¿Cómo deben desempeñarse nuestros recursos humanos para prestar un buen servicio de hospedaje?

☑ El(La) **Administrador(a)** conoce y cumple sus funciones:

- Controla al personal, los servicios y los ambientes.
- Revisa los libros y registro de recepción: habitaciones ocupadas, desocupadas, las que se desocuparan y reservas previstas.
- Revisa el libro de comentarios y sugerencias.
- Verifica que la camarera conozca qué habitaciones debe limpiar.
- Revisa si existen pedidos de material y equipo de trabajo.
- Evalúa el desempeño del personal y controla el uso de material de trabajo.
- Mantiene al día la información.
- Soluciona cualquier conflicto que se presente.

☑ El(La) **Recepcionista** conoce y cumple sus funciones:

- Antes que llegue el turista: ordena su material de trabajo, tiene información turística del Municipio, tiene la lista de precios de los servicios, registra las habitaciones que están ocupadas.
- **Cuando llega el turista :**
  - Le solicita que llene la Ficha de Registro verificando los datos en el Carnet de Identidad (nacionales) y Pasaporte (extranjeros).
  - Informa precios y forma de pago.
  - Informa sobre horarios y otros servicios.
  - Informa sobre el resguardo de dinero u objetos de valor en recepción.

- Comunica al Botones a qué habitación debe conducir al turista.
  - Verifica que todos los huéspedes estén bien atendidos.
  - Verifica que las habitaciones sean aseadas antes del medio día o cuando el turista salga.
- **A la salida del huésped:**
- Llena los datos del turista en el Libro de Llegadas y Salidas.
  - Le pide a la camarera que verifique en la habitación, posibles daños u objetos olvidados para cobrarle o devolverle sus pertenencias.
  - Cobra los servicios utilizados.
  - Comunica a la camarera, la salida del turista para que proceda a limpiar la habitación.

☑ El(La) **Botones** conoce y cumple sus funciones:

- Recibe a los turistas, abriendo la puerta del vehículo y de nuestro establecimiento.
- Da la bienvenida, saludando con una sonrisa natural y amistosa.
- A la orden del Recepcionista, conduce al turista a la habitación, le muestra los servicios y equipos, indicando la forma de uso.
- Traslada los equipajes.
- Controla el ingreso y salida de personas de nuestro establecimiento.
- Apoya con el mantenimiento general de nuestro establecimiento y con la limpieza del área de recepción.

☑ La(El) **Camarera(o)** conoce y cumple sus funciones:

Para empezar su trabajo:

- Revisa qué habitaciones están ocupadas o vacías.
- Prepara su material de trabajo: sábanas, toallas (según el número de huéspedes), jaboncillo, papel higiénico, enseres de limpieza.

Limpieza de la habitación:

- Al salir el huésped de su habitación, realiza la limpieza. Si el huésped se queda le pregunta si desea que se limpie, si es así debe hacerlo con rapidez, acomodando su material de trabajo en la puerta haciendo notar que se está realizando la limpieza.
- Ingresa a la habitación, abre las cortinas y ventanas, nunca cierra la puerta.
- Retira toda la basura.
- Destiende la cama y sacude cubrecamas y frazadas.
- Tiende la cama verificando el estado de la ropa de cama. Cambiar sábanas cada tres días si el huésped se queda y cada que los huéspedes se vayan.
- Limpia los muebles, vidrios, espejos, puertas, sus marcos y ventanas.



- Verifica que los muebles y accesorios estén en perfecto estado, si encuentra algún desperfecto informa al(la) Administrador(a).
- Limpia el piso por debajo y detrás de los muebles. En habitaciones alfombradas usa aspiradora.
- Si se encuentran objetos del huésped, ordenarlos y ponerlos a la vista.
- Verifica que NO se haya pasado por alto algún detalle en la limpieza y suministro de la habitación.

#### Limpieza del baño:

- Prepara el balde, esponjas, detergentes, etc. y los guantes de goma para realizar el lavado.
- Recoge la basura.
- Retira toallas, jaboncillos, shampoo, papel higiénico y los vasos de vidrio ya utilizados.
- Lava paredes, lavamanos, inodoro y ducha con agua y detergente. Verifica que todo funcione bien.
- Limpia jaboneras y colgador de toallas con lavandina y otros productos de limpieza de baños, finalmente seca los pisos.
- Reemplaza toallas, jaboncillos y papel higiénico cuando el huésped deja la habitación y según necesidad, si se queda.
- El inodoro deberá ser desinfectado.
- Si los baños son de uso común la limpieza debe ser mucho más cuidadosa, 2 a 3 veces al día. Se entrega a cada huésped un juego de toallas y jaboncillo.
- Informa sobre las actividades del día.
- Cuenta y elabora el reporte de todo lo que se utilizó durante el servicio (sábanas sucias y limpias, jaboncillo, papel higiénico, etc.).
- Entrega el equipo de trabajo y los suministros sobrantes.
- Reporta los objetos olvidados por el huésped.
- Hace firmar el reporte final y entrega a su jefe, bajo firma.



## 4.3 SEGUIMIENTO EVALUACIÓN EN EL SECTOR HOTELERÍA

La implementación de las Buenas Prácticas implica un seguimiento y evaluación constante de los responsables a fin de ajustar, reorientar, corregir e incluso implementar acciones para el cumplimiento de las mismas.

### 4.3.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: sector hotelería

El Formulario de Evaluación o Autoevaluación puede ser llenado por el(la) administrador(a) de nuestro establecimiento,



o por el administrador(a) y un Técnico de la Dirección de Desarrollo Turístico de la H.A.M., según los acuerdos.

La evaluación podrá realizarse cada tres, seis meses o anualmente, según la necesidad del emprendimiento, en función al compromiso realizado.

Los resultados negativos (NO) deben ser atendidos inmediatamente se termine la evaluación y en función a las prioridades del emprendimiento, acordar ajustes, correcciones o reorientación de las actividades.

Las actividades evaluadas positivamente deben ser fortalecidas o mantenidas para garantizar un servicio de calidad a los turistas.

Marque con una "x" en las casillas SI o No según corresponda, llene la casilla observaciones si hay algún tema que impide el cumplimiento o si requiere alguna aclaración que ayude a corregir o mejorar la actividad:





Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	<b>BUENAS PRÁCTICAS LEGALES</b>				
1. Tiene Padrón Municipal de Contribuyente					
2. Tiene Registro en la Prefectura					
3. Tiene NIT					
4. Los empleados permanentes están asegurados					
5. Se aporta a la AFP por empleados permanentes					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES</b>					
6. Conoce la realidad del emprendimiento					
7. Sabe cómo será la empresa en el futuro					
8. Tiene definidos los valores					
9. Tiene definidos los objetivos					
10. Tiene definido cómo logrará sus objetivos (Plan de trabajo)					
11. Organizan y ejecutan las actividades planificadas					
12. Tiene definido el organigrama					
13. Tiene definido un proceso de selección de personal					
14. Tiene un plan de capacitación del personal para el desempeño de sus funciones					
15. Evalúa y retroalimenta al personal					
16. El administrador dirige y organiza la ejecución de las actividades					
17. Evalúa avances de ejecución del Plan de Trabajo					
18. Analiza los costos para determinar los precios de venta					
19. Tiene establecidos los costos fijos de operación					
20. Tiene establecidos los costos variables					
21. Tiene presupuesto de ingresos y gastos					
22. Lleva libros de contabilidad					
23. Desarrolla acciones de promoción y comercialización					
24. Compite en el mercado en base a calidad					
<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES</b>					
25. Se relaciona y coordina con el resto de los actores					
26. Participa en la organización gremial de su sector					
27. Participa en la recuperación y valoración de expresiones culturales					
28. Participa en la construcción o fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia de la comunidad					
29. Participa en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural					
30. Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del Visitante					
31. Promueve entre los turistas, la compra de artesanías y otros elaborados por las comunidades					
32. En la decoración del establecimiento hay elementos culturales elaborados en las comunidades					
33. Motiva entre los turistas la visita a comunidades					
34. Entre el personal, el turista y la comunidad existe una comunicación cálida e intercultural					
35. Promueve una relación cordial entre turistas, personal y población local					
36. El trato entre propietario y personal es humano y dignificante					
37. Difunde actividades culturales programadas					
38. Usa música folklórica en la ambientación del local y tiene un banco de música variada					
39. Brinda información turística de la región					
40. Promueve el desarrollo personal y autoestima de su personal					
<b>BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>					
41. Sensibiliza y solicita la colaboración de los turistas para manejar racionalmente el agua, energía y la basura					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
42. Sensibiliza y capacita a su personal para reducir el uso de agua, energía y manejar la basura					
43. Se limpian cada tres meses los tanques y semanalmente turriles y baldes					
44. Jabona y enjagua la ropa en lavandería con agua almacenada y no con agua corriente					
45. Barre, raspa objetos pegados en el piso, antes de enjuagar con agua					
46. Tiene determinada la cantidad de detergente para cada actividad de limpieza					
47. Tiene letreros de: "no dejar grifos abiertos", "no descargar el inodoro si no es necesario" y "no ducharse por más de cinco minutos"					
48. Tiene letreros en los baños: "no botar al inodoro papel higiénico y otros"					
49. La ropa de cama, cortinas, manteles son de telas de colores, con estampados					
50. El establecimiento utiliza la red de alcantarillado sanitario o tiene un sistema de pozo séptico					
51. Tiene aparatos o mecanismos que ayudan a usar menos agua en grifos, inodoros					
52. Realiza mantenimiento de las instalaciones sanitarias					
53. Revisa, al menos una vez al mes, los tanques, tuberías y llaves de agua y da mantenimiento					
54. Lleva un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizados					
55. Pide a los huéspedes que informen si detectan alguna fuga o taponamiento en las instalaciones sanitarias					
56. Almacena agua de lluvia					
57. Tiene plantas locales de bajo consumo de agua					
58. Riega las plantas con agua de lluvia almacenada					
59. Riega una vez a la semana, antes de las 10:00 a.m.					
60. Tiene instalados generadores solares					
61. Tiene ventanas y tragaluces para aprovechar la luz solar					
62. Utiliza focos ahorradores o tubos fluorescentes					
63. Tiene focos con células fotoeléctricas en la entrada					
64. Limpia focos y lámparas para no perder luminosidad					
65. Sus paredes están pintadas de colores claros					
66. Tiene doble puerta o puerta giratoria					
67. Se plancha, usa aspiradoras y otros equipos eléctricos, en la mañana o a primeras horas de la tarde.					
68. Seca la ropa al sol					
69. Revisa las instalaciones, conexiones y aparatos eléctricos, al menos una vez al mes					
70. Lleva registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizados					
71. Pide a los huéspedes que informen si detectan algún problema en las instalaciones y aparatos					
72. Desenchufa aparatos eléctricos que no se estén utilizando					
73. Evita el uso de leña de árboles nativos en hornos y estufas					
74. Contribuye en la conservación y reforestación de bosques					
75. Participa activamente de campañas de sensibilización y limpieza					
76. No exhibe adornos o elementos elaborados con animales silvestres, árboles o plantas extraídas de raíz					
77. Utiliza, siempre que sea posible, elementos naturales como el limón y el vinagre para la limpieza					
78. Reutiliza las cartones, papel de escritorio, plásticos					
79. Acopia y entrega botellas PET, papel, cartón a personas que reciclan					
80. Las cáscaras se entregan a criadores cerdos o conejos					
81. Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, otros					
82. La basura se almacena y entrega al carro basurero.					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
83. Los basureros tienen tapas y son limpiados semanalmente					
84. Almacena residuos peligrosos en un lugar con suelo pavimentado, techado y ventilado					
85. Tiene envase para pilas y baterías agotadas que entrega al carro basurero en envase bien sellado.					
86. Comprime y reduce al máximo el tamaño de lo que se tira					
87. Coloca alfombra al ingreso del establecimiento					
88. Compra productos reciclables, recicados, amigables con la naturaleza					
89. Compra productos con envases retornables o reciclables					
90. Compra bolsas de basura biodegradables si es posible					
91. Compra productos en envases de gran capacidad o a granel					
92. Utiliza detergentes ecológicos, biodegradables o de bajo impacto ambiental					
93. Utiliza pinturas ecológicas, látex o naturales, evita pinturas al aceite					
94. Compra y utiliza aromatizantes con atomizador					
95. Compra y almacena productos según las necesidades					
96. Comprobar la fecha de envasado y de caducidad					
97. Utiliza dosificadores para el uso de jabones en baños de uso público					
98. Sigue las recomendaciones del fabricante en cuanto a dosificación al utilizar productos de limpieza					
99. Compra, en lo posible, productos locales					
100. Utiliza todo el contenido de los envases					
101. Utiliza pilas recargables en controles de TV					
102. Sus letreros y señales, no interrumpen el paso de peatones o vehículos					
103. Su fachada tiene materiales y colores acordes al entorno					
104. Cuida las áreas verdes, jardines cercanas al establecimiento					
105. Reduce ruidos y establece un nivel máximo de volumen para equipos de sonido y TV					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>					
106. Su personal presta servicios de forma responsable, segura, cortés y oportuna					
107. Su personal cuida la imagen y prestigio del emprendimiento					
108. Su personal tiene actitud positiva					
109. Sus empleados cuidan su apariencia personal					
110. Su personal cumple con los procedimientos e instrucciones del administrador					
111. Su personal no consume drogas, alcohol y/o cigarrillos					
112. Evalúa los servicios que presta incluyendo los temas culturales					
113. Tiene libro de registro de huéspedes					
114. Tiene libro de quejas y sugerencias					
115. Tiene establecido un procedimiento de atención de quejas					
116. Todos los servicios y facilidades ofrecidas están disponibles					
117. Tiene botiquín de Primeros Auxilios y un plan para actuar en caso de emergencia					
118. El(La) Administrador(a) conoce y cumple sus funciones					
119. El(La) Recepcionista conoce y cumple sus funciones					
120. El(La) Botones conoce y cumple sus funciones					
121. La(El) Camarera(o) conoce y cumple sus funciones					

**Realizaron la Evaluación 1:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

**Realizaron la Evaluación 2:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....





# PARTE 2

## 5. Buenas Prácticas en el sector Gastronómico







## 5. BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR GASTRONÓMICO

Toda persona que trabaja en el sector gastronómico en el Municipio de Copacabana incorporará en su trabajo diario las Buenas Prácticas Generales y las Buenas Prácticas específicas para este sector, descritas en los siguientes puntos.

Primero conozcamos: **¿Qué establecimientos son parte del sector gastronómico del Municipio de Copacabana?**

Son los restaurantes, cafés, comedores, pubs, peñas, kioskos y otros, que brindan el servicio de alimentación a visitantes y habitantes de nuestra ciudad de Copacabana y de las comunidades, en forma permanente y profesional a cambio de un monto económico.

### 5.1 BUENAS PRÁCTICAS LEGALES

**¿Qué requisitos deben cumplir los emprendimientos gastronómicos para trabajar legalmente?**

Para trabajar legalmente, todo emprendimiento gastronómico, debe:

- ☑ Obtener el Padrón Municipal del Contribuyente, Licencia de Funcionamiento en la H. Alcaldía Municipal de Copacabana.
- ☑ Obtener en FUNDEMPRESA Registro de Comercio de Bolivia la Matrícula de Comercio.

### 5.2 BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES

**¿Cómo contribuimos al fortalecimiento de aspectos socioculturales locales?**

- ☑ Incorporando en el menú, platos tradicionales que se preparan en épocas especiales o fiestas locales, adaptándolos al gusto del turista.
- ☑ Capacitando a nuestro personal en los contenidos nutricionales y aspectos culturales vinculados a los productos o platos que se sirven para sumar valor a nuestra oferta.



- ✔ Garantizando la seguridad y tranquilidad tanto de los comensales como de las personas que viven en nuestra ciudad de Copacabana y en nuestras comunidades, evitando el consumo de drogas y la venta y consumo indiscriminado de bebidas alcohólicas.

## 5.3 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

### ¿Cómo contribuimos a la conservación del ambiente?

- ✔ Ajustando la cantidad de agua para la cocción de los alimentos.
- ✔ Descongelando los alimentos con anticipación, de acuerdo a la oferta de nuestro establecimiento. Evitando hacerlo bajo el chorro de agua.
- ✔ Descongelando los alimentos en el refrigerador, así no pierde la energía gastada en el congelamiento.
- ✔ Ubicando nuestros refrigeradores y cámara frigorífica alejados de fuentes de calor y con suficiente ventilación.



- ✔ Limpiando las verduras en recipientes con agua y no bajo el chorro.
- ✔ Cocinando en olla a presión, que reduce el tiempo de cocción y evita la pérdida de calor.
- ✔ Apagando nuestro horno antes de terminar la cocción de los alimentos con el fin de aprovechar el calor residual.
- ✔ Eligiendo el programa que utiliza menos energía en todos nuestros aparatos eléctricos.
- ✔ Evitando enfriar los alimentos calientes en el refrigerador o congelador.
- ✔ Ocupando toda la superficie de la bandeja del horno cuando se pone a tostar pan o se hornean otros alimentos.
- ✔ Manteniendo abierta la puerta de nuestro refrigerador o congelador, solo el tiempo necesario y evitando abrirla y cerrarla constantemente.
- ✔ No comprando trucha u otros pescados, en épocas de veda o especies en peligro de extinción ya que existe una evidente reducción del volumen de distribución.
- ✔ Incorporando en nuestra oferta, platos tradicionales o con productos de la zona, sin afectar la sostenibilidad natural, por ejemplo: utilizar trucha y otros pescados de criaderos.
- ✔ No desechando los aceites generados en nuestra cocina, en lavaplatos, sumideros o bocas de tormenta, acopiarlos en un bidón, botellas de vidrio o PET.
- ✔ Evitando el uso de cubiertos, platos y vasos plásticos.
- ✔ Evitando utilizar envases plásticos al calentar los alimentos en hornos de microondas debido a que emiten gases muy tóxicos.

### ¿Cómo podemos contribuir a la conservación del ambiente el momento de realizar nuestras compras?

Comprando:

- ☑ Alimentos sin químicos.
- ☑ Recipientes con tapa ajustable para guardar los alimentos, para evitar el uso de papel de aluminio o papel de plástico que pueden contaminar los alimentos con sustancias químicas.
- ☑ Envases que no tengan recubrimiento de sustancias que puedan emitir elementos tóxicos como productos de PVC (plásticos) y pinturas (plomo).
- ☑ Ollas y utensilios de acero inoxidable, utensilios de madera, evitando cacerolas de aluminio y de teflón.

## 5.4 BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### ¿Cómo desempeñarnos para prestar un buen servicio de alimentación?

- ☑ Los profesionales gastronómicos debemos realizar una manipulación higiénica de los alimentos, para garantizar la salud de nuestros comensales, evitando las **Enfermedades Transmitidas por los alimentos E.T.A.:**
  - Lavándonos las manos con agua limpia y jabón, antes durante y una vez concluida la manipulación de alimentos, así como cuando se manipulan alimentos crudos o se entra al baño.
  - Manteniendo una perfecta higiene personal y utilizando mandil, gorro y barbijo limpios.
  - Sirviendo los alimentos con pinzas o utensilios, evitando tocar los alimentos con nuestras manos.
  - No manejar dinero y servir alimentos sin antes lavarnos las manos.
  - No manipulando alimentos si estamos enfermos o con heridas en las manos.
  - No preparando alimentos mucho tiempo antes de su consumo.
  - Manteniendo los alimentos a menos de 4°C o más de 60°C.
  - Guardando los alimentos en contenedores con tapas dentro del refrigerador.
  - En la preparación y almacenamiento, no mezclamos alimentos crudos con alimentos cocidos, para evitar la “contaminación cruzada” (los alimentos crudos pueden tener químicos, parásitos, tierra).
  - Utilizando agua hervida o embotellada para preparar jugos de frutas o lavar verduras que se sirven crudas.
  - No utilizando agua o productos contaminados con aguas servidas o basura.
  - Utilizando productos frescos y en buen estado. Desechando verduras, frutas, carnes y otros productos con mal olor, en descomposición o con fecha de vencimiento cumplida.
  - Prestando mucha atención a la limpieza de los alimentos crudos que no necesitan cocción y que se agregan a los platos cocinados.

#### Importante:

Todas las personas que trabajamos en el sector gastronómico tenemos una gran responsabilidad porque en nuestras manos está la salud de nuestros comensales



- Limpiando y desinfectando con cuidado los lugares donde se guardan los alimentos, los utensilios de cocina, los refrigeradores o conservadoras.
- Evitando la contaminación de los alimentos, es decir, no almacenándolos en el mismo lugar que detergentes, remedios, venenos o basura.
- Capacitándonos y actualizándonos, al menos una vez al año, en la preparación y manipulación higiénica de alimentos.
- Evitando la presencia de perros, gatos, ratones, moscas, cucarachas y otras, en los lugares de preparación y almacenamiento de alimentos porque son portadores de microorganismos nocivos para la salud.
- Lavando los alimentos antes de prepararlos. Los alimentos que se consumen crudos, sumergirlos en agua con desinfectante (lavandina, yodo, DG6, etc.) siguiendo las indicaciones del producto en cuanto a la cantidad y tiempo.
- No lavando vasos y cristalería en el agua utilizada para lavar ollas o platos con grasa.
- No usando el secador como toalla o trapo.
- Evitando guardar alimentos en latas abiertas, ni comprando latas abolladas.

☑ El(La) **Administrador(a)**, conoce y cumple sus funciones:

- Controla al personal, los servicios y los ambientes.
- Revisa el libro de comentarios y sugerencias.
- Revisa si existen pedidos de alimentos, material y equipo de trabajo.
- Evalúa el desempeño del personal y controla el uso de material de trabajo.
- Mantiene al día la información.
- Cobra por el consumo realizado.
- Soluciona cualquier conflicto que se presente.

☑ Los(Las) **Cocineros(as) y Ayudantes** de cocina, conocen y cumplen sus funciones:

- Al empezar y terminar su trabajo verifican que las llaves de gas (si existen) estén cerradas. En caso de existir fugas, abren ventanas y arreglan inmediatamente.
- Almacenan y conservan alimentos verificando que estén en buen estado, en caso de necesidad hacen el pedido al(la) Administrador(a).
- Manipulan higiénicamente los alimentos.
- Preparan los platos solicitados por los comensales, acomodándose a dietas especiales.

- Mantienen siempre limpios todos los utensilios, menaje de cocina y equipos.
- Al terminar el día, se aseguran que todo esté limpio, ordenado y en buen estado. Separan y botan al basurero vajilla y cristalería rota o rajada y alimentos en proceso de descomposición.



- Al retirar la vajilla del comedor, vacían las sobras en basureros y proceden al lavado.
- Se aseguran que la basura esté en los contenedores cerrados y que las cáscaras y restos de comida sean entregados a personas que crían animales.

☑ Los(Las) **Meseros(as)**, conocen y cumplen sus funciones:

- Ordenan y preparan el comedor.
- Conocen la composición del menú.
- Conocen la procedencia de los ingredientes.
- Al ingresar un comensal, le designan una mesa, le muestran el “menú”, le sugieren qué puede servirse y le dan un momento para que pueda realizar su elección.
- Toman todas las órdenes por escrito, realizan la solicitud al cocinero y pasan el pedido al administrador para realizar el cobro.
- Sirven los platos y manipulan higiénicamente los alimentos y utensilios que serán utilizados por los comensales.
- Conocen la especialidad de la casa y todos los platos del menú.
- Están siempre atentos a los comensales y compañeros de trabajo. Retiran la vajilla utilizada y ofrecen algo más, finalmente entregan la factura y cuando se retiran los comensales, limpian rápidamente la mesa.



☑ El **Personal de limpieza**, conoce y cumple sus funciones:

- Maneja exactamente los instrumentos e implementos de limpieza.
- Limpia adecuadamente todos los ambientes del establecimiento y verifica el estado de muebles y equipo.
- Manipula correctamente la basura y la clasifica para entregarla al carro basurero o a las personas que reciclan.
- Realiza su trabajo en su horario establecido y cada vez que sea necesario.
- Deja todo limpio para el día siguiente. Realiza un repaso general en la mañana.
- Realiza el mantenimiento de muebles, equipos, instalaciones. En caso necesario se llama a especialistas.



## 5.5 SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR GASTRONÓMICO

La implementación de las Buenas Prácticas implica un seguimiento y evaluación constante de los responsables a fin de ajustar, reorientar, corregir e incluso implementar acciones para el cumplimiento de las mismas.

### 5.5.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: sector gastronómico

El Formulario de Evaluación o Autoevaluación puede ser llenado por el propietario, administrador(a) o el administrador(a) y un Técnico de la Dirección de Desarrollo Turístico del Municipio, según los acuerdos.

La evaluación podrá realizarse cada tres, seis meses o anualmente, según la necesidad del emprendimiento, en función al compromiso que hayan realizado.

Los resultados negativos (NO) deben ser atendidos inmediatamente se termine la evaluación y en función a las prioridades del emprendimiento, acordar ajustes, correcciones o reorientación de las actividades.

Las actividades evaluadas positivamente deben ser fortalecidas o mantenidas para garantizar un servicio de calidad a los clientes y una interacción positiva con el entorno.

Marque con una "x" en las casillas SI o No según corresponda, llene la casilla observaciones si hay algún tema que impide el cumplimiento o si requiere alguna aclaración que ayude a corregir o mejorar la actividad:





Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	<b>BUENAS PRÁCTICAS LEGALES</b>				
1. Tiene Padrón Municipal del Contribuyente					
2. Tiene NIT					
3. Su personal tiene Carnet Sanitario					
4. Los empleados permanentes están asegurados					
5. Aporta a la AFP por empleados permanentes					
<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES</b>					
6. Se relaciona y coordina con el resto de los actores					
7. Es parte de la organización gremial de su sector					
8. Participa en la recuperación y valoración de las expresiones culturales					
9. Participa en la construcción o fortalecimiento del sentido de identidad					
10. Participa en la conservación y protección del patrimonio natural y cultural					
11. Difunde las Buenas Prácticas del Visitante					
12. Promueve entre los turistas, la compra de artesanías y otros elaborados por las comunidades					
13. En la decoración del establecimiento se usan elementos culturales elaborados por las comunidades					
14. Motiva entre los turistas la visita a comunidades					
15. Entre el personal, el turista y la comunidad existe una comunicación cálida e intercultural					
16. Lleva y promueve una relación cordial entre turistas, personal y población local					
17. El trato entre el propietario y personal es humano y dignificante					
18. Difunde actividades culturales programadas					
19. Usa música folklórica en la ambientación del local y tiene un banco de música variada					
20. Brinda información turística de la región					
21. Promueve el desarrollo personal y autoestima de su personal					
22. Contrata personal local para la prestación de servicios					
23. Incorpora en el menú, platos tradicionales que se preparan en épocas especiales o fiestas locales					
24. Capacita al personal en los contenidos nutricionales y aspectos culturales vinculados a los platos que se sirven					
25. Por la tranquilidad evita el consumo de drogas, la venta y consumo indiscriminado de bebidas alcohólicas					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES</b>					
26. Conoce la realidad del emprendimiento turístico					
27. Sabe cómo será la empresa en el futuro					
28. Tiene definidos los valores					
29. Tiene definidos los objetivos					
30. Tiene definido cómo se lograrán sus objetivos – Plan de trabajo					
31. Tiene definido el organigrama					
32. Tiene un proceso de selección de personal					
33. Tiene un plan de capacitación del personal					
34. Evalúa y retroalimenta al personal					
35. Organizan y ejecutan las actividades planificadas					
36. Evalúa avances de ejecución					
37. El administrador dirige y organiza la realización de las actividades					
38. Analiza los costos para determinar los precios de venta					
39. Tiene establecidos los costos fijos de operación					
40. Tiene establecidos los costos variables					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	41. Tiene presupuesto de ingresos y gastos				
42. Lleva libros de contabilidad					
43. Desarrolla acciones de promoción y comercialización					
44. Compite en el mercado en base a la calidad					
45. Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del visitante					
<b>BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>					
46. Sensibiliza y pide la colaboración de los turistas para manejar racionalmente el agua, la energía y la basura					
47. Capacita y sensibiliza a su personal para manejar racionalmente el agua, la energía y la basura					
48. Se limpian cada tres meses los tanques y cada semana turriles y baldes					
49. Los tanques, turriles, baldes se mantienen cerrados sin exponerse al sol y alejados de fuentes de contaminación					
50. El uso de agua y detergente para la limpieza es limitado					
51. Limpia el piso en seco previamente a la limpieza con agua					
52. Se utiliza solo agua necesaria en el lavado de baños, cocinas, menaje, vajilla, pisos y otros					
53. Jabona y enjagua los manteles, servilletas y otros en lavandería con agua almacenada y no con agua corriente					
54. Tiene letreros con mensajes “no dejar grifos abiertos”, “no descargar el inodoro si no es necesario”, “no botar papel higiénico ni otros al inodoro”					
55. Tiene manteles de telas de colores, con estampados					
56. El establecimiento está conectado al sistema de alcantarillado sanitario o tiene pozo séptico					
57. Tiene aparatos o mecanismos que ayudan a usar menos agua en grifos, inodoros					
58. Revisa y mantiene los tanques, tuberías y grifos					
59. Realiza mantenimiento de las instalaciones sanitarias					
60. Lleva un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizados					
61. Pide a los clientes que informen sobre fugas en los baños					
62. Almacena agua de lluvia					
63. Siembra plantas locales de bajo consumo de agua					
64. Riega las plantas dos veces a la semana, antes de las 10:00 a.m.					
65. Ajusta la cantidad de agua para la cocción de los alimentos					
66. Se descongelan los alimentos en el refrigerador					
67. Evita descongelar los alimentos bajo el chorro de agua					
68. Lava las verduras en recipientes con agua y no bajo el chorro					
69. Utiliza energía alternativa como la solar					
70. Tienen ventanas y tragaluces para iluminar áreas comunes					
71. Usan tubos fluorescentes y focos ahorradores					
72. Limpian focos y lámparas para no perder luminosidad					
73. Las paredes están pintadas con colores claros					
74. Tiene doble puerta o puerta giratoria en la entrada del establecimiento					
75. Se plancha y usa otros equipos eléctricos en la mañana o primeras horas de la tarde					
76. Seca al sol, la mantelería lavada					
77. Revisa las instalaciones, conexiones y aparatos eléctricos, al menos una vez al mes					
78. Realiza mantenimiento periódico de los sistemas refrigeradores, congeladores					
79. Revisa las mangueras y conexiones de gas de la cocina					
80. Limpia los filtros de los extractores y las campanas de extracción de la cocina					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	81. Lleva un registro de la revisión y reparaciones o mantenimiento realizados				
82. Los refrigeradores y congeladoras están alejados de fuentes de calor y con ventilación					
83. Participa en las campañas de sensibilización y limpieza					
84. No adquiere ni exhibe ningún adorno o elemento proveniente de fauna silvestre					
85. Utiliza elementos naturales como el limón y el vinagre para la limpieza					
86. Cocinan en olla a presión					
87. Apaga el horno antes de terminar la cocción de los alimentos					
88. En todos los aparatos eléctricos, elige el programa que utiliza menos energía					
89. Evitan enfriar los alimentos calientes en el refrigerador o congeladora					
90. Utiliza toda la superficie en la bandeja de la tostadora o el horno					
91. No dejan la puerta abierta del refrigerador más tiempo del necesario y procuran no abrirla y cerrarla seguido					
92. No compra trucha u otros pescados en épocas de veda o en peligro de extinción					
93. Incorpora en la oferta platos tradicionales o con productos de la zona					
94. Evita el uso de leña de árboles nativos					
95. Contribuye en la conservación y reforestación de bosques					
96. Reutiliza papeles de escritorio, cartones, plásticos					
97. Entrega sus residuos a personas que recolectan botellas PET, latas, cáscaras y papel					
98. Los contenedores de basura tienen tapas y son limpiados semanalmente					
99. Almacena la basura en el establecimiento y se entrega al carro basurero					
100. Almacena residuos peligrosos como tubos fluorescentes, focos ahorradores, pilas y entrega en envase sellado					
101. Comprime y reduce al máximo el tamaño de lo que se tira					
102. Coloca alfombra a la entrada del establecimiento					
103. Entrega al carro basurero los aceites usados					
104. Evita el uso de cubiertos, platos y vasos plásticos y el uso excesivo de servilletas de papel					
105. Evita propaganda excesiva: panfletos, trípticos, afiches, etc.					
106. Evita calentar alimentos en microondas en envases de plástico					
107. En lo posible vende refrescos en envase retornable					
108. Compra productos reciclables, reciclados, amigables con la naturaleza					
109. Compra productos con envases retornables o reciclables					
110. Compra productos químicos como detergentes en envases de gran capacidad o a granel					
111. Utiliza bolsas de basura biodegradables si es posible					
112. Utiliza detergentes ecológicos, biodegradables o de bajo impacto ambiental					
113. En lo posible utiliza pinturas ecológicas, látex o naturales, evita pinturas al aceite					
114. De preferencia compra productos locales y de temporada					
115. Usa ambientadores con atomizador					
116. Compra y almacena productos según las necesidades					
117. Comprueba la fecha de envasado y de caducidad					
118. Utiliza todo el contenido de los envases					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	119. Utiliza dosificadores para el uso de jabones en baños de uso público y productos de limpieza				
120. Sigue las recomendaciones del fabricante en cuanto a dosificación al utilizar productos de limpieza					
121. Utiliza recipientes con tapa ajustable para guardar los alimentos					
122. Evita guardar alimentos en papel aluminio o plástico					
123. Evita utilizar envases con recubrimientos de sustancias que puedan emitir elementos tóxicos como productos de PVC (plásticos) y pinturas (plomo)					
124. Tiene ollas de acero inoxidable					
125. Utilizan utensilios de acero inoxidable o madera					
126. Sus letreros y señales, no interrumpen el paso de peatones o vehículos					
127. Su fachada tiene materiales y colores de acuerdo al entorno					
128. Fortalece áreas verdes cercanas al establecimiento					
129. Reduce ruidos, estableciendo un nivel máximo de volumen para equipos de sonido, TV y otros aparatos					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>					
130. Su personal presta servicios de forma responsable, segura, cortés y oportuna					
131. Su personal cuida la imagen y prestigio del emprendimiento					
132. Su personal tiene actitud positiva					
133. Sus empleados cuidan su apariencia personal					
134. Su personal cumple con los procedimientos e instrucciones del administrador					
135. Su personal no consume drogas, alcohol o cigarrillos					
136. Evalúa los servicios que presta incluyendo los temas culturales					
137. Tiene un buzón de quejas y sugerencias					
138. Tiene establecido un procedimiento de atención de quejas					
139. Todo el menú ofertado está disponible					
140. Tiene botiquín de Primeros Auxilios y un plan para actuar en caso de emergencia					
141. Informa a los comensales sobre el riesgo pérdidas de objetos personales					
142. Todo el personal está capacitado para manipular higiénicamente los alimentos					
143. El Administrador conoce sus funciones					
144. El cocinero y ayudante de cocina conocen sus funciones					
145. El mozo conoce sus funciones					
146. El personal de limpieza conoce sus funciones					

**Realizaron la Evaluación 1:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

**Realizaron la Evaluación 2:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

## PARTE 2

### 6. Buenas Prácticas para el sector Transporte Lacustre de pasajeros







## 6. BUENAS PRÁCTICAS PARA EL SECTOR TRANSPORTE LACUSTRE DE PASAJEROS

El “Capitán de la embarcación” más conocido como “**Lanchero**”, responsable del transporte lacustre de pasajeros que ejerza sus funciones en el Municipio de Copacabana **incorporará en su trabajo diario las Buenas Prácticas Generales y las Buenas Prácticas específicas para este sector** descritas en los siguientes puntos.

Primero conozcamos: **¿quiénes forman parte del sector transporte lacustre de pasajeros?**

Son todas las personas que prestan servicios de transporte público y turístico de pasajeros para realizar paseos o desplazarse entre Copacabana, la Isla del Sol, Isla de la Luna, Sampaya, Sahuíña, Titicachi y otras comunidades de nuestro Municipio.

### 6.1 BUENAS PRÁCTICAS LEGALES

**¿Qué requisitos debemos cumplir para trabajar formalmente como lancheros?**

- ☑ Para prestar servicio de transporte de pasajeros, navegar, zarpar y atracar en todo el Lago Titicaca, debemos portar el “Permiso de la Marina Mercante”. Para obtenerlo seguimos el siguiente procedimiento:
  - Nos afiliamos a cualquier organización, sindicato o empresa turística establecida y registrada en la Capitanía de Puerto.
  - Nuestra organización, sindicato o empresa turística, tiene que registrar todas sus embarcaciones y las nuevas embarcaciones que van afiliando.
  - Rendimos exámenes en náutica, natación, motores, reparación y mantenimiento.
  - Nos capacitamos en Primeros Auxilios en el Hospital de Copacabana.
  - El Capitán de embarcación debe registrarse en la Armada para obtener su Número de Registro indicando: nombre completo, lugares a los cuales se va a desplazar y registro de la capacidad de carga de su embarcación.
  - Debemos cumplir con las medidas de seguridad: número de salvavidas de acuerdo a la capacidad, equipo contra incendio (extinguidor), remos de emergencia, boyas de señalización (hechos de caucho o plastoform),





gomas fijas o llanta de autos a los costados, esponjas para absorber el agua de la embarcación, dos motores fuera de borda (uno es de emergencia) un ancla y sogas.

- También debemos someternos a inspecciones de la Armada Boliviana.
- Nuestra organización, sindicato o empresa turística, también debe registrar todos sus muelles que deben estar contruidos de acuerdo al "Manual de Marina".

## 6.2 BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### Importante:

En la ciudad de Copacabana, los lancheros se aglomeran en un sector de la playa, esta concentración provoca impactos negativos como: desorden, contaminación visual, conflictos, deterioro del patrimonio natural, acumulación de basura, deterioro de áreas verdes, ocupación de la playa en desmedro del uso de los visitantes. Por lo cual, es necesario trabajar conjuntamente para mejorar el servicio y la imagen del destino

### ¿Cómo prestamos un buen servicio?

- ✔ Coordinando con las organizaciones sociales, Municipales y comunales para desarrollar nuestro trabajo en conformidad de la población local.
- ✔ Organizando nuestro trabajo diario en función a los turnos asignados por nuestra organización y los contratos realizados con los turistas.
- ✔ Conociendo y contribuyendo al logro de los objetivos de la organización a la que pertenecemos.
- ✔ Ofreciendo comodidad en la lancha, equipándola con asientos cómodos (tapizados o con almohadones), poniendo vidrios en todas las ventanas, instalando pasamanos, escaleras para acceder a la cubierta.

- ✔ Satisfaciendo las necesidades y superando los deseos del turista:



- Prestar el servicio de forma cortés, rápida y oportuna, cumpliendo con todo lo que se le ha ofrecido al turista: horarios de salida, seguridad, limpieza, otros.
- Ofrecer credibilidad y confianza: brindando información veraz y correcta, siendo puntuales y responsables con el servicio que brindamos.
- Velar por la seguridad de nuestros pasajeros: conocemos Primeros Auxilios, planes de evacuación y emergencias del emprendimiento turístico o de la organización con la que trabajamos, es decir, sabemos lo que debemos hacer si se presenta cualquier tipo de problema con los turistas.
- Capacitándonos para utilizar técnicas de guiaje en el desarrollo de nuestro trabajo: medir el tono de voz, controlar los nervios, controlar grupos, dar información interesante, etc.
- Cuidar nuestra presentación personal y salud, aseándonos diariamente, lavando y cambiando nuestra ropa, usando sombrero, lentes y protector solar.

- ✔ No permitiendo que los turistas provoquen impactos negativos en nuestro Lago y sus orillas, en el patrimonio cultural, las personas locales y los muelles.
- ✔ Cumpliendo con las instrucciones de la organización y llevando sus registros al día y en orden.
- ✔ Informando y cumpliendo los horarios de salida y llegada a los destinos. El turista tiene su tiempo limitado, por lo que no podemos perjudicarlo.
- ✔ Asistiendo a los turistas, en el momento de subir o bajar de la lancha, en los muelles.

## 6.3 BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES

Desde el sector transporte lacustre ¿Cómo podemos contribuir al fortalecimiento de aspectos socioculturales locales?

- ✓ Difundiendo mensajes de las Buenas Prácticas del Visitante mediante letreros instalados en nuestra lancha como: “Ayúdenos a mantener limpio el Lago”, “No compre animales silvestres o partes de éstos”, “No extraiga partes o lleve recuerdos de los sitios arqueológicos”.
- ✓ Incluyendo iconos emblemáticos de la cultura en la decoración de nuestras lanchas, como son los símbolos Aymaras, Tiwanacotas o Incas.

## 6.4 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

¿Cómo contribuimos al cuidado del ambiente?

- ✓ Identificando áreas donde se concentran animales como aves y ranas, evitando el paso por las mismas para no perturbarlos.
- ✓ Aislando el motor de nuestra lancha para reducir los ruidos producidos durante su funcionamiento.
- ✓ Vendiendo el aceite usado del motor para que sea reutilizado en motosierras u otros. En caso de derrames de aceites y combustibles (en tierra) evitar lavar con agua, usar material absorbente como el aserrín.

¿Sabías qué...?

1 litro de aceite contamina  
10.000 litros de agua.



✓ Cuando lavamos nuestras lanchas:

- Echamos el agua sucia por lo menos a unos 30 metros de distancia del Lago, ríos o vertientes de preferencia en zonas pedregosas o arenosas.
- Utilizamos la menor cantidad posible de agua y detergente, no usar manguera sino baldes o contenedores de agua.
- Utilizamos detergentes biodegradables o amigables con la naturaleza. Nos fijamos en las etiquetas de los productos que no contengan cloro y fosfatos en su composición.
- Evitamos que el agua arrastre los aceites y combustibles.

- No lavamos los recipientes de grasas, aceites combustibles en nuestro Lago.
- No tiramos la basura de la limpieza de la lancha al Lago.
- Evitamos lavarnos nuestras manos con detergentes en el Lago.

- ✓ Evitando que los turistas arrojen comida o basura a lo largo del recorrido en el Lago y los puertos (muelles). Colocamos anuncios o les informamos verbalmente sobre las Buenas Prácticas del Visitante. Recordemos que la basura puede causar muerte de aves y peces por asfixia, al confundirla con alimentos o puede convertirse en trampas mortales.
- ✓ Colocando en nuestra lancha, un tacho o bolsa para la basura. También colocar un basurero en las oficinas de ventas de nuestra organización, esto facilitará la limpieza y será cómodo para el pasajero.

- ✓ Entregando nuestra basura acopiada y comprimida al carro basurero en Copacabana.



- ✓ No abandonando los recipientes de combustibles y aceites en las orillas del Lago, para evitar la contaminación mencionada.
- ✓ Los aceites y grasas utilizadas en nuestras embarcaciones no deben echarse al agua ni al suelo. Debemos colocarlas en recipientes cerrados. Si es posible, los vendemos en La Paz para que sean reciclados.
- ✓ Utilizando las llantas como flotadores y protectores de superficies en contacto entre lanchas.
- ✓ Participando en las campañas de limpieza y en las actividades semanales de limpieza de la playa de nuestra organización.

## 6.5 BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO

### ¿Cómo brindamos un servicio seguro?

- ✓ Siguiendo las rutas autorizadas y conocidas para evitar accidentes o pérdidas.
- ✓ Garantizando el buen funcionamiento de nuestra lancha, realizando el mantenimiento del motor según las recomendaciones del fabricante, para evitar ruidos, deterioro y generación de humos.
- ✓ Cumpliendo con los exámenes y las inspecciones técnicas y mecánicas establecidas por la organización a la que pertenecemos y la Armada Boliviana.
- ✓ Manteniendo el casco de nuestra lancha limpio de algas, para reducir la resistencia del agua, lo cual implica un mayor consumo de combustible.
- ✓ Utilizando repuestos, líquidos, aceites y lubricantes de buena calidad, para alargar la vida útil de nuestro motor.
- ✓ Evitando el uso de aceites reciclados que pueden dañar nuestro motor y producir humos.



- ✓ Capacitando al lanchero responsable en mecánica básica y disponiendo de una caja de herramientas, bidón de gasolina de reserva y repuestos necesarios para atender de forma inmediata cualquier falla mecánica.
- ✓ Llevando un botiquín de Primeros Auxilios con pastillas para todo tipo de dolores, para el mal de altura, para mareos y vómitos, para fiebres y malestares generales, curitas, vendas, fricciones para golpes y pequeños accidentes, otros.
- ✓ Disponiendo de un equipo de emergencias y seguridad en nuestras lanchas, es decir, contar con un segundo motor, chalecos salvavidas de acuerdo a la capacidad, bote salvavidas, extinguidor, medio de comunicación (radio, teléfono celular), bengalas, linternas, agua. Ubicaremos todo el equipo en lugar visible y accesible para los turistas.

- ✔️ Capacitando al lanchero responsable haciendo simulacros para actuar en casos de emergencias como problemas de salud, accidentes, rescates, imprevistos mecánicos, etc. Debe ser un excelente nadador y conocer técnicas de salvataje acuático.
- ✔️ Informando en forma oral o escrita a los turistas, preferentemente en idioma inglés, sobre los riesgos y cómo actuar si caen al Lago o en caso de emergencias. Al empezar la navegación se debe informar sobre aspectos de seguridad y ubicación del equipo de emergencia.
- ✔️ No sobrepasando la capacidad máxima recomendada para cada lancha, aunque haya espacio disponible. Sobrepasar la capacidad no solo afecta a la comodidad sino a la seguridad de todos los pasajeros.
- ✔️ Es recomendable realizar los viajes con un acompañante o ayudante.

## 6.6 SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR TRANSPORTE LACUSTRE

La implementación de las Buenas Prácticas implica un seguimiento y evaluación constante de los responsables a fin de ajustar, reorientar, corregir e incluso implementar acciones para el cumplimiento de las mismas.

### 6.6.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: servicio de transporte lacustre

El Formulario de Evaluación o Autoevaluación puede ser llenado por el propietario de la lancha, un representante de la organización a la que pertenecemos, por uno de los mencionados y un representante de la Armada Boliviana y la Dirección de Desarrollo Turístico del Municipio.

La evaluación podrá realizarse cada tres, seis meses o anualmente, en función al compromiso realizado.

Los resultados negativos (NO) deben ser atendidos inmediatamente se termine la evaluación y en función a las prioridades del propietario u organización, acordar ajustes, correcciones o reorientación de las actividades.

Las actividades evaluadas positivamente deben ser fortalecidas o mantenidas para garantizar un servicio de calidad a los turistas.

Marque con una “x” en las casillas SI o No según corresponda, llene la casilla observaciones si hay algún tema que impide el cumplimiento o si requiere alguna aclaración que ayude a corregir o mejorar la actividad:







Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
<b>BUENAS PRÁCTICAS LEGALES</b>					
1. Tiene Permiso de la Marina Mercante					
2. Extiende factura o boletos numerados					
3. Tiene Padrón Municipal del Contribuyente PMC si es empresa					
4. Tiene la inspección anual de la Armada Boliviana					
<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES</b>					
5. Se relaciona y coordina con el resto de los actores del turismo de Copacabana					
6. Participa en la organización de transporte lacustre de pasajeros u otras organizaciones					
7. Coordina con las organizaciones sociales Municipales y comunales					
8. Lleva una relación cordial y respetuosa con los pobladores locales, sus autoridades y los turistas					
9. Participa y promueve la recuperación expresiones culturales					
10. Participa en la construcción y fortalecimiento del sentido de identidad					
11. Participa en la conservación del patrimonio difundiendo mensajes de conciencia ambiental y cultural					
12. Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del Visitante					
13. Promueve entre los turistas, la compra de artesanías y otros elaborados por las comunidades					
14. En la decoración de la lancha incluye imágenes culturales					
15. Motiva entre los turistas la visita a comunidades					
16. Difunde actividades culturales programadas					
17. Brinda información turística de la región					
<b>BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES</b>					
18. Organiza su trabajo en función a los turnos asignados y contratos					
19. Conoce y contribuye al logro de los objetivos de su organización					
20. La lancha tiene asientos cómodos (tapizados o con almohadones) y vidrios completos					
21. Está capacitado y utiliza técnicas de guiaje					
22. Presta servicios de forma responsable, segura, cortés y oportuna					
23. Cuida la imagen y prestigio de su organización					
24. Tiene actitud positiva					
25. Cuida su apariencia personal					
26. En horas de trabajo evita el consumo drogas, alcohol o cigarrillos					
27. Cumple con todo lo que se le ha ofrecido al turista: horarios de salida, seguridad, limpieza, otros					
28. Asiste a los turistas cuando suben o bajan de la lancha					
29. Evita que los turistas y él mismo no causa impactos negativos en el Lago y las comunidades					
30. Cumple con las instrucciones del Sindicato o empresa y tiene sus registros al día y en orden					
31. Informa correctamente a los turistas, sobre los horarios de salida y llegada a los destinos					
32. Evalúa los servicios que presta incluyendo los temas culturales para satisfacer al cliente y mejorar					
<b>BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES</b>					
33. Evita el paso por áreas de alta presencia de animales					
34. Aísla el motor para reducir los ruidos producidos durante su funcionamiento					
35. Vende el aceite usado del motor					
36. Los aceites y grasas usadas son colocadas en recipientes cerrados					
37. Cuando lava su lancha, echa el agua sucia por lo menos a unos 30 metros del Lago o ríos					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
38. Utiliza la menor cantidad posible de agua y detergente al lavar la lancha					
39. Para lavar la lancha usa baldes no mangueras					
40. Usa detergentes biodegradables para lavar la lancha					
41. Al lavar la lancha evita que el agua arrastre grasas, aceites combustible al Lago					
42. Evita tirar al Lago, la basura de la lancha.					
43. Evita lavarse las manos con detergentes en el Lago					
44. Evita lavar en el Lago, recipientes de grasas y aceites combustibles					
45. Los turistas respetan su instrucción de no arrojar comida o basura en el Lago y los muelles					
46. Coloca en la lancha un tacho o bolsa para la basura					
47. Entrega la basura acopiada y comprimida al carro basurero					
48. No abandona los recipientes de combustibles y aceites en las orillas del Lago					
49. Evita botar al agua o al suelo grasas y aceites combustibles					
50. Participa en campañas de sensibilización y limpieza del Municipio					
51. Cumple con la limpieza semanal de su sector en la playa					
52. Guarda grasas y aceites combustibles usados en recipientes cerrados					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO</b>					
53. Sigue rutas autorizadas					
54. Hace el mantenimiento del motor según las recomendaciones del fabricante					
55. Cumple con los controles establecidos por su propia organización y la Capitanía de Puerto					
56. Mantiene el casco limpio de algas					
57. Utiliza repuestos de buena calidad					
58. Usa líquidos, aceites, grasas lubricantes de buena calidad					
59. Evita el uso de aceites reciclados					
60. El lancharo está capacitado en mecánica básica					
61. Tiene caja de herramientas					
62. Tiene bidón de gasolina de reserva					
63. Tiene repuestos de reserva					
64. Tiene botiquín de Primeros Auxilios					
65. Tiene chalecos salvavidas de acuerdo a la capacidad de la lancha					
66. Tiene bote salvavidas de acuerdo a la capacidad de la lancha					
67. Tiene un medio de comunicación en caso de emergencia					
68. El lancharo se capacita y hace simulacros para actuar en casos de emergencias					
69. El lancharo sabe nadar y conoce técnicas de salvataje					
70. Informa a los turistas sobre los riesgos y cómo actuar si caen al Lago					
71. Respetar la carga máxima recomendada para la lancha					
72. Si es posible, realiza los viajes con ayudante					

**Realizaron la Evaluación 1:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

**Realizaron la Evaluación 2:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....



## PARTE 2

### 7. Buenas Prácticas en el sector Transporte Terrestre de pasaje







## 7. BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS

El **conductor de vehículos** de transporte terrestre que ejerza sus funciones en el Municipio de Copacabana **incorporará en su trabajo diario las Buenas Prácticas Generales y las Buenas Prácticas específicas para este sector**, descritas en los siguientes puntos.

Primero conozcamos: **¿Quiénes forman parte del sector transporte terrestre?**

Son todas las personas que prestan servicios de transporte público de pasajeros en taxis, minibuses y buses entre la ciudad de Copacabana y comunidades como Yampupata, Sampaya, Titicachi, Kasani, Tiquina y en la ruta Copacabana - ciudad de La Paz.

### 7.1 BUENAS PRÁCTICAS LEGALES

**¿Qué requisitos debemos cumplir para trabajar formalmente?**

- ✔ Para prestar servicio de transporte interprovincial de pasajeros, debemos portar la “Tarjeta de Operaciones” otorgada por el Ministerio de Obras Públicas, Viceministerio de Transportes. Para obtenerlo seguimos el siguiente procedimiento:
  - Nos afiliamos en cualquier organización, sindicato, cooperativa o empresa con autorización de operación en Copacabana.
  - Nuestra organización, sindicato o empresa turística solicita anualmente la renovación de la Tarjeta de Operaciones.
  - Nuestra organización matriz presenta una **Solicitud para la continuación de prestación del servicio interprovincial** dirigida al Director General de Transporte Terrestre, Fluvial y Lacustre señalando rutas y una **Relación de vehículos con los que opera**.
- ✔ Todos los choferes debemos portar la Licencia de Conducir Categoría C en vigencia, otorgada por la Unidad Operativa de Tránsito.

#### Importante:

Para trabajar en el sector de transporte, las organizaciones o empresas y sus respectivos vehículos deben estar registrados en el Viceministerio de Transportes y cumplir con todos los requisitos legales vigentes.

- ✓ Todos los vehículos deben contar con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito SOAT para servicio público y la **Roseta de Inspección Técnica** vigentes.

### ¿Qué requisitos debemos cumplir para poder operar en el Perú?

- ✓ Actualmente, es posible operar en territorio peruano solo por tiempo determinado, obteniendo un “Permiso de Prestación de servicio” bajo el marco de la Comunidad Andina (Decisión 399 y 398). Este permiso se obtiene en el Viceministerio de Transporte, Dirección General de Transporte Terrestre, Fluvial y Lacustre. Para mayor información nos personamos a dicho Viceministerio ubicado en la ciudad de La Paz, en el Palacio de Comunicaciones.



## 7.2 BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### Importante:

En la ciudad de Copacabana se aglomeran los vehículos de transporte público de pasajeros en torno a la Plaza Sucre, esta concentración provoca impactos negativos como: caos vehicular, contaminación atmosférica, incremento del ruido, comercio informal, deterioro del patrimonio histórico-artístico, acumulación de basura, deterioro de áreas verdes, contaminación visual y ocupación de calles y avenidas. Por lo cual, es necesario trabajar conjuntamente para mejorar el servicio y la imagen del destino.

Como propietarios o choferes de vehículos de transporte terrestre, **¿cómo podemos brindar un buen servicio?**

- ✓ Coordinando con las organizaciones sociales, Municipales y Provinciales.
- ✓ Organizando nuestro trabajo en función a los turnos asignados y contratos.
- ✓ Conociendo y contribuyendo al logro de los objetivos de nuestro Sindicato u organización.
- ✓ Satisfaciendo las necesidades del pasajero:
  - Siendo profesionales en la prestación de servicio, cumpliendo nuestras responsabilidades y funciones de forma eficiente.
  - Velando por la seguridad del turista desde el inicio hasta el final del viaje.
- ✓ Causando el menor impacto negativo posible al ambiente y la sociedad en las poblaciones que trabajamos.
- ✓ Llevando una relación cordial y respetuosa con los pobladores locales, sus autoridades y con nuestros pasajeros.
- ✓ Cumpliendo con las instrucciones de nuestro Sindicato y manteniendo los registros al día y en orden.
- ✓ Cumpliendo con los horarios establecidos en la salida de nuestros buses, minibuses o taxis. Respetando con los compromisos interinstitucionales.
- ✓ Fijando nuestras tarifas de manera racional y en base a análisis de costos.
- ✓ Informando a los pasajeros, a través del ayudante o letreros (preferentemente en idioma inglés), sobre los lugares de parada, el tiempo de viaje, el cruce del Estrecho de Tiquina, las características del vehículo para evitar pérdida de pasajeros.
- ✓ Colocando ambientador en el vehículo.
- ✓ Contando con carpa para proteger el equipaje de nuestros pasajeros cuando éste se lleva en la parrilla.

- ✓ Realizando la venta de boletos en base a planillas de reservas y ventas que coincidan con la capacidad de los vehículos para evitar confusiones y conflictos entre pasajeros. Asegurándonos de entregar los boletos impresos correspondientes.

## 7.3 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

### ¿Cómo podemos contribuir al cuidado del ambiente?

- ✓ Si realizamos el cambio de aceites en Copacabana no botamos los combustibles, lubricantes, aceites y otros en el Lago o cerca de vertientes o ríos. Preferentemente, cambiamos lubricantes en aceiterías de la ciudad de La Paz que reutilizan los aceites. En el caso de derramar lubricantes, evitamos lavar con agua, usamos material absorbente como el aserrín.
- ✓ Evitando lavar nuestro vehículo a orillas del Lago Titicaca, ríos o vertientes. Si tenemos la necesidad de lavarlo:
  - Utilizamos la menor cantidad de agua y detergente.
  - Utilizamos detergentes biodegradables o amigables con la naturaleza, libres de cloro y fosfatos (revisamos la etiqueta del producto).
  - Evitamos que el agua arrastre los aceites y combustible del vehículo.
  - No lavamos recipientes de grasas, aceites combustibles en el agua del Lago.
  - No tiramos la basura de la limpieza de nuestro vehículo al Lago.
  - Evitamos lavarnos las manos con detergentes en el Lago.
  - No desperdiciamos el agua.
  - Echamos el agua sucia por lo menos a unos 30 metros del Lago, ríos o vertientes, de preferencia en zonas pedregosas o arenosas

#### ¿Sabías qué...?

1 litro de aceite contamina  
10.000 litros de agua.



### ¿Cómo podemos contribuir a producir menos basura?

- ✓ No permitiendo que los turistas arrojen comida o basura por las ventanas a lo largo del recorrido. Colocaremos anuncios e informaremos verbalmente.
- ✓ Poniendo en nuestros vehículos y en las oficinas de ventas de nuestro Sindicato un tacho o bolsa para la basura.
- ✓ Botando los residuos acumulados en contenedores o basureros en nuestras paradas, preferentemente en La Paz.
- ✓ Cuando cambiamos las llantas de nuestros vehículos, las dejaremos en el taller de llantería para que sean reutilizadas, nunca las botamos al basurero o quemamos.
- ✓ Cuando cambiemos la batería, la venderemos a los fabricantes en La Paz, no las botamos a basureros o abandonamos.

## 7.4 BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO

### ¿Cómo podemos brindar un servicio seguro?

- ✓ Conduciendo con cautela en todo momento, evitando paradas y aceleraciones bruscas. Teniendo especial cuidado al pasar por poblaciones y áreas naturales.
- ✓ Usando carreteras y vías autorizadas. No tomando desvíos para “cortar camino”, ni abriendo nuevos caminos.
- ✓ Evitando circular y detenernos en plazas y calles congestionadas. Respetando las áreas de parada establecidas por el Gobierno Municipal.
- ✓ Verificando que los mecanismos para reclinar asientos, las ventanas y puertas funcionen a la perfección y que el tapizado de los asientos esté limpio y en buen estado.
- ✓ Lavando los cubre cabezales de los asientos cuando sea necesario.
- ✓ Para garantizar el buen funcionamiento de nuestro vehículo afinaremos el motor, cambiaremos los filtros y realizaremos el mantenimiento según las recomendaciones del fabricante así se evitarán ruidos y derrames de carburantes y lubricantes.

#### Importante:

Los gases emanados por nuestros vehículos causan irritaciones a la vista; lluvias ácidas y el efecto invernadero.

- ✓ Cumpliendo con los controles y evaluaciones de emisiones de gas que exige el Gobierno Municipal de La Paz. Recordemos que los gases o “humos” dependen del tipo de motor, su estado y antigüedad. Los gases no sólo salen del tubo de escape sino también desde el cárter, carburador y tapa del tanque de gasolina o diesel.

- ✓ Cuando se acelera y desacelera se incrementa la emisión de gases. Recordemos conducir a velocidad constante y respetando los límites de velocidad establecidos por la Unidad Operativa de Tránsito.
- ✓ Apagando el motor si vamos a estar mucho tiempo estacionados. Calentando el motor por lo menos cinco minutos antes de iniciar el viaje.
- ✓ Evitando el uso de aceites reciclados.
- ✓ En vehículos a gasolina, si es posible, instalaremos un sistema combinado gasolina/GNV en un taller autorizado.
- ✓ Capacitando al chofer en mecánica básica y disponiendo de una caja de herramientas, equipo de emergencias (triángulo, extinguidor, etc.) y llantas de repuesto.
- ✓ Instruyendo el uso de cinturones de seguridad.
- ✓ Llevando un botiquín de Primeros Auxilios.
- ✓ Capacitando al chofer en Primeros Auxilios y haciendo simulacros para actuar en casos de emergencias (problemas de salud, accidentes, imprevistos mecánicos, etc.) según el procedimiento establecido por nuestro Sindicato u organización.

- ✔ No sobrepasando la carga máxima recomendada para nuestro vehículo ya que aumentan la emisión de gases contaminantes y no permite el rendimiento óptimo del motor.
- ✔ Cumpliendo los horarios establecidos de salida y llegada
- ✔ Tratando de no cargar diesel o gasolina con los pasajeros a bordo.
- ✔ Respetando los puntos de parada, saliendo y llegando a las paradas establecidas.



## 7.5 SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SECTOR TRANSPORTE TERRESTRE

La implementación de las Buenas Prácticas implica un seguimiento y evaluación constante de los responsables a fin de ajustar, reorientar, corregir e incluso implementar acciones para el cumplimiento de las mismas.

### 7.5.1 Formulario de evaluación o autoevaluación: servicio de transporte terrestre

El Formulario de Evaluación o Autoevaluación puede ser llenado por el propietario del vehículo, el chofer, un representante del Sindicato al que pertenece o el chofer y un Técnico de la Dirección de Desarrollo Turístico del Municipio.

La evaluación podrá realizarse cada tres, seis meses o anualmente, en función al compromiso realizado.

Los resultados negativos (NO) deben ser atendidos inmediatamente se termine la evaluación y en función a las prioridades del propietario o Sindicato, acordar ajustes, correcciones o reorientación de las actividades.

Las actividades evaluadas positivamente deben ser fortalecidas o mantenidas para garantizar un servicio de calidad a los turistas.

Marque con una "x" en las casillas SI o No según corresponda, llene la casilla observaciones si hay algún tema que impide el cumplimiento o si requiere alguna aclaración que ayude a corregir o mejorar la actividad:







Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
<b>BUENAS PRÁCTICAS LEGALES</b>					
1. Tiene Tarjeta de Operaciones					
2. El (los) chófer(es) tiene Licencia Categoría C Profesional					
3. El vehículo tiene SOAT					
4. El vehículo tiene la última Inspección Técnica					
<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES</b>					
5. Se relaciona y coordina con actores de Copacabana					
6. Participa en la organización de transporte terrestre de pasajeros u otras organizaciones					
7. Lleva una relación cordial y respetuosa con los pobladores locales, sus autoridades y los turistas					
8. Participa y promueve la recuperación de expresiones culturales					
9. Participa en la construcción o fortalecimiento del sentido de identidad					
10. Participa en la conservación del patrimonio.					
11. Difunde las Buenas Prácticas ambientales, culturales y del Visitante					
12. Promueve entre los turistas, la compra de artesanías y otros elaborados por las comunidades					
13. En la decoración de su vehículo incluye imágenes culturales					
14. Motiva entre los turistas la visita a comunidades					
15. Difunde actividades culturales programadas					
16. Brinda información turística de la región					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>					
17. Organiza su trabajo en función a los turnos asignados y contratos					
18. Conoce y contribuye al logro de los objetivos del Sindicato					
19. Cuida la imagen y prestigio de su organización					
20. Cumple con todo lo que se le ha ofrecido al turista: seguridad, limpieza, otros					
21. Tiene actitud positiva					
22. Cuida su apariencia personal					
23. En horas de trabajo evita el consumo drogas, alcohol o cigarrillos					
24. Cumple su responsabilidad de conducir a los pasajeros con seguridad					
25. Evita causar impacto negativo al ambiente y la sociedad en las poblaciones con las que trabaja					
26. Cumple con las instrucciones del Sindicato o empresa y tiene sus registros al día					
27. Cumple con los horarios establecidos en la salida y llegada de los buses					
28. Sus tarifas son fijadas de manera racional y en base a análisis de costos					
29. Informa a sus pasajeros sobre paradas, cruce de Tiquina, tiempo de viaje, etc.					
30. Utiliza ambientadores en el vehículo					
31. Cuenta con carpa para proteger el equipaje de la parrilla					
32. Vende boletos en base a planillas de reservas y ventas que coinciden con la capacidad del vehículo					
33. Evalúa los servicios que presta incluyendo los temas culturales para satisfacer al cliente y mejorar					
<b>BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES</b>					
34. Cambia lubricantes en La Paz					
35. Evita lavar su vehículo a orillas del Lago Titicaca, ríos o vertientes.					
36. Utiliza la menor cantidad posible de agua y detergente cuando lava su auto					
37. Si lava el vehículo utiliza detergentes biodegradables, libres de cloro y fosfatos					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	38. Lava el vehículo evita que el agua arrastre los aceites y combustible				
39. Evita lavar recipientes de grasas, aceites combustibles en el Lago					
40. La basura de la limpieza de su vehículo es entregada al carro basurero					
41. Evita lavarse las manos con detergentes en el Lago					
42. No permite que los turistas arrojen comida o basura por las ventanas a lo largo del recorrido					
43. Los asociados al Sindicato participan en campañas de sensibilización y limpieza					
44. Coloca en el vehículo un tacho o bolsa para la basura					
45. Comprime y reduce al máximo el tamaño de lo que se bota					
46. Usa contenedores o basureros en sus paradas, preferentemente en La Paz					
47. Deja las llantas usadas en La Paz, en la llantería para que sean reutilizadas					
48. Vende sus baterías en desuso a los fabricantes en La Paz					
<b>BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO</b>					
49. Conduce con cautela en todo momento					
50. Usa carreteras y vías autorizadas. No toma desvíos, "corta camino", ni abre nuevos caminos					
51. Evita circular y detenerse en plazas y calles congestionadas. Respeta las áreas de parqueo					
52. Verifica que los mecanismos para reclinar asientos, ventanas, puertas funcionen y que el tapizado de los asientos esté limpio					
53. Lava los cubre cabezales de los asientos según necesidad					
54. Afina el motor, cambia los filtros y hace mantenimiento según las recomendaciones del fabricante					
55. Cumple con los controles y evaluaciones de emisiones que exige el Gobierno Municipal de La Paz					
56. Conduce respetando los límites de velocidad					
57. Apaga el motor si va a estar mucho tiempo parado					
58. Calienta el motor al menos 5 minutos					
59. Evita el uso de aceites reciclados					
60. Si es posible, piensa usar un sistema gasolina/GNV					
61. El chofer está capacitado en mecánica básica					
62. Tiene caja de herramientas					
63. Tiene equipo de emergencias (triángulo, extinguidor, etc.)					
64. Tiene llantas de repuesto					
65. Instruye el uso de cinturón de seguridad					
66. Tiene botiquín de Primeros Auxilios					
67. El chofer está capacitado en Primeros Auxilios					
68. El chofer está capacitado para actuar en casos de evacuación y emergencias					
69. No sobrepasa la carga máxima recomendada					
70. Cumple horarios establecidos para salidas y llegadas					
71. Trata de no cargar diesel o gasolina con los pasajeros a bordo.					
72. Respeta los puntos establecidos de salidas y llegadas					

**Realizaron la Evaluación 1:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

**Realizaron la Evaluación 2:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

## PARTE 2

### 8. Buenas Prácticas en la actividad turística de las Comunidades





## 8. BUENAS PRÁCTICAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LAS COMUNIDADES

### INTRODUCCIÓN

El **turismo sostenible** requiere planificación, organización e inversión de recursos (humanos, económicos y tiempo) para desarrollarse de manera sostenible, es decir, que su desarrollo beneficie a las comunidades en lo económico, conserve y proteja el ambiente, valore y conserve el patrimonio cultural, garantizando el bienestar de las actuales y futuras generaciones.

Cuando mencionamos **turismo comunitario**, en Bolivia nos referimos a “un nuevo modelo de gestión territorial turística, sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos naturales y culturales de los pueblos indígenas originarios, con compromisos sociales y ambientales responsables, recíprocos y equitativos en el trabajo y la distribución de beneficios, para el “Vivir Bien” de las actuales y futuras generaciones”<sup>4</sup>

En las comunidades del Municipio de Copacabana creemos<sup>5</sup> que “en el turismo comunitario se establece una relación respetuosa entre los visitantes y la comunidad, que tiene por objetivo lograr mejorar las condiciones de vida de sus habitantes, poniendo en práctica los valores del respeto mutuo, la reciprocidad y la cooperación.”

“...en el turismo comunitario los miembros de las comunidades se ponen de acuerdo para recibir a los visitantes y se organizan para ofrecer un servicio de calidad y un trato amigable. Los visitantes tienen la oportunidad de conocer y compartir sus riquezas culturales (danzas, música, fiestas); sus productos (artesanías, alimentos de la región, producción agrícola, ganadera, etc.) y los lugares de interés (sitios naturales, arqueológicos de valor histórico y cultural entre otros).”

Por lo tanto, si una comunidad desea participar en el turismo que se desarrolla en el Municipio de Copacabana, requiere de voluntad, decisión y compromiso comunitario por un periodo de tiempo, de por lo menos diez años, para ver resultados, considerando las características del turismo y de las dinámicas comunales.

Para obtener mayores beneficios de la actividad turística, las comunidades debemos aplicar las Buenas Prácticas descritas a continuación.

4. Viceministerio de Turismo de Bolivia, 2006.

5. Delgadillo T. para CODESPA. 2008. El Turismo Comunitario – Una alternativa para nuestro desarrollo local.



## 8.1 BUENAS PRÁCTICAS DE LA COMUNIDAD PARA DESARROLLAR EL TURISMO

### ¿Qué debemos hacer para desarrollar turismo en nuestra comunidad?

Los primeros pasos para el desarrollo del turismo son: **1º** la toma de decisiones comunitarias, **2º** organización, **3º** planificación y **4º** ejecución de actividades aplicando las Buenas Prácticas. Acciones que debemos realizar con el apoyo de Técnicos de la Dirección de Desarrollo Turístico del Gobierno Municipal de Copacabana, Gobierno Departamental, Viceministerio de Turismo, ONG's u otras organizaciones, a partir de Convenios de Colaboración.

### Primero, ¿sobre qué temas debemos tomar decisiones en la comunidad?

Convocaremos a Asambleas de la comunidad para tomar decisiones sobre:

- ✓ Cómo desarrollaremos el turismo en la comunidad.
- ✓ Cómo debemos prepararnos para participar y beneficiarnos del turismo aprovechando nuestras capacidades.



- ✓ La ratificación de los objetivos turísticos, misión, visión del desarrollo del turismo, aprobados en el proceso participativo de planificación.
- ✓ La elaboración y aprobación de un reglamento para el manejo de dinero proveniente de las utilidades de nuestro emprendimiento turístico comunitario. El manejo debe realizarse de acuerdo a nuestros usos costumbres y priorizando proyectos o acciones comunitarias a las que se asignará presupuesto.
- ✓ La designación de responsables o la formación de grupos de participantes en los emprendimientos turísticos de la comunidad, “no todos quieren o deben participar”.
- ✓ La implementación de las Buenas Prácticas tanto en los emprendimientos turísticos como en nuestra comunidad.

- ✓ La forma y las condiciones en que manejaremos las relaciones comerciales con emprendimientos turísticos ajenos a la comunidad y su personal.
- ✓ Cómo y bajo qué condiciones desarrollaremos la actividad turística en la comunidad, es decir, que comportamientos y actividades les permitiremos a los turistas (Buenas Prácticas del Visitante) y emprendimientos turísticos externos a la comunidad.

### Segundo, ¿cómo debemos organizarnos en la comunidad?

- ✓ Nos organizaremos para que el turismo se desarrolle y nos beneficie a todos y para que nuestros emprendimientos turísticos funcionen exitosamente.
- ✓ Identificaremos y comprometeremos a comunarios para que brinden servicios de alojamiento, alimentos, guiaje, transporte, paseos con llamas, observación de fauna silvestre (acuática, terrestre), elaboración y venta de artesanías, entre otros.



- ✔ Solicitaremos apoyo para capacitar a los prestadores de servicios turísticos utilizando técnicas que implican aprender de experiencias de otros emprendimientos, realizar intercambios con comunidades que ya estén recibiendo turistas y otra capacitación mas estructurada con Centros de Formación.
- ✔ Nos capacitaremos y realizaremos sensibilización a toda la comunidad para:
  - Participar activamente en todas las actividades de la comunidad, fortaleciendo su unidad.
  - Prestar los servicios turísticos.
  - Recibir a nuestros visitantes e informarles sobre nuestra oferta, condiciones de visita y nuestros esfuerzos por manejar responsablemente el agua, la energía y la basura.
  - Manejar la basura en nuestra comunidad y sitios turísticos, designando responsables, horarios de limpieza, sitios de disposición (relleno), selección, reutilización, reciclaje, etc.
  - Manejar el agua y usarla responsablemente tanto en los emprendimientos turísticos como en la comunidad, evitando el desperdicio y buscando el uso equitativo.
  - Manejar las aguas residuales, para garantizar a nuestra comunidad que se realizarán todos los esfuerzos para evitar la contaminación del Lago, ríos o vertientes, mediante la construcción adecuada de baños y pozos sépticos.
  - La construcción, en lo posible, con materiales locales, respetando las técnicas locales y la imagen de nuestra comunidad, respetando los acuerdos comunales.
  - Documentar, recuperar, conservar y proteger nuestra cultura en todas sus expresiones.
  - Documentar, conservar y proteger nuestro patrimonio natural.

### Tercero, ¿qué debemos planificar?

Tenemos que planificar:

- ✔ El producto turístico que vamos a ofrecer a los turistas, es decir, qué atractivos se van a visitar, qué servicios vamos a ofrecer, qué actividades realizarán los turistas en la comunidad, bajo qué condiciones y a qué precio lo vamos a vender.

### Cuarto, ¿qué actividades debemos ejecutar para aplicar las Buenas Prácticas en nuestra comunidad?

Desarrollaremos las siguientes actividades:

- ✔ Revisaremos las normas vigentes vinculadas a turismo, para realizar nuestro trabajo de manera formal y reconocida, además de obtener la protección y apoyo del sector público.
- ✔ Analizaremos, reflexionaremos y aplicaremos las Buenas Prácticas para cada sector turístico del Municipio de Copacabana (parte II de este Manual), de acuerdo a la actividad que desarrollaremos.
- ✔ Los emprendimientos turísticos comunitarios, organizados y con producto definido, buscaremos alianzas con Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo de Copacabana o La Paz con el objeto de vincularnos al mercado, capacitar a los miembros de nuestra comunidad, promocionar nuestro producto y facilitar la llegada de turistas.



Cuando los turistas lleguen a nuestras comunidades:



- ✓ Los recibiremos y trataremos con respeto, educación y alegría, pidiendo lo mismo de su parte.
  - ✓ Cumpliremos todo lo que les ofrecimos en servicios, actividades y experiencias.
  - ✓ Les ofreceremos nuestras artesanías, servicios o productos, sin obligarlos a comprar.
  - ✓ Les cobraremos precios justos, exigiremos pago por servicios prestados y no realizaremos cobros injustificados.
  - ✓ Les brindaremos servicios con calidad, es decir, con limpieza, orden, puntualidad, comodidad, seguridad y actitud positiva.
- ✓ Trataremos que los turistas se sientan satisfechos y se vayan felices para que nos recomienden con sus amigos y familiares.

## 8.2 FORMULARIO DE EVALUACIÓN O AUTOEVALUACIÓN: COMUNIDADES

El Formulario de Evaluación o Autoevaluación puede ser llenado por dirigentes de nuestra comunidad, de los emprendimientos turísticos y un Técnico de la Dirección de Desarrollo Turístico del Municipio según los acuerdos.

La evaluación podrá realizarse cada tres, seis meses o anualmente, en función al compromiso realizado.

Los resultados negativos (NO) deben ser atendidos inmediatamente se termine la evaluación y en función a las prioridades del emprendimiento, acordar ajustes, correcciones o reorientación de las actividades.

Las actividades evaluadas positivamente deben ser fortalecidas o mantenidas para garantizar un servicio de calidad a los turistas.

Marque con una "x" en las casillas SI o No según corresponda, llene la casilla observaciones si hay algún tema que impide el cumplimiento o si requiere alguna aclaración que ayude a corregir o mejorar la actividad:

Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
	1. La comunidad tiene apoyo técnico para el desarrollo del turismo sostenible				
2. La comunidad tiene un Plan o Estrategia de desarrollo turístico					
3. La comunidad está organizada para desarrollar el turismo					
4. La comunidad tiene o ha identificado algunas fuentes de financiamiento de sus proyectos turísticos					
<b>La Asamblea de la comunidad ha tomado decisiones sobre:</b>					
5. Cómo desarrollar el turismo en la comunidad					
6. Cómo prepararse para participar y beneficiarse del turismo aprovechando sus capacidades.					
7. Ratificar los objetivos turísticos, misión, visión del desarrollo del turismo, planteados en el proceso de planificación					
8. La elaboración y aprobación de un reglamento para el manejo de dinero proveniente de las utilidades del emprendimiento turístico comunitario					
9. La designación de responsables o formación de grupos para los emprendimientos turísticos comunitarios					
10. La implementación de las Buenas Prácticas tanto en los emprendimientos turísticos como en la comunidad					
11. La forma y condiciones en que se manejarán las relaciones comerciales con emprendimientos ajenos a la comunidad					
12. Cómo y bajo qué condiciones se desarrollará la actividad turística en la comunidad: Buenas Prácticas del Visitante (comportamientos y actividades permitidas)					
13. La comunidad está organizada para que el turismo se desarrolle y beneficie a todos					
14. La comunidad ha identificado y comprometido a comunarios para prestar servicios turísticos					
15. La comunidad está organizada para gestionar la capacitación para los prestadores de servicios turísticos					
16. La comunidad está capacitada y sensibilizada para participar activamente en las actividades comunales					
17. La comunidad está capacitada y sensibilizada para prestar los servicios turísticos					
18. La comunidad está capacitada y sensibilizada para recibir a los turistas e informarles sobre la oferta, condiciones de visita y manejo del agua, la energía y la basura					
19. La comunidad está capacitada y sensibilizada para manejar la basura.					
20. La comunidad está capacitada y sensibilizada para manejar el agua					
21. La comunidad está capacitada y sensibilizada para manejar las aguas residuales					
22. La comunidad está capacitada y sensibilizada para construir con materiales y técnicas locales, según acuerdos comunales.					
23. Ha designado un responsable para documentar, recuperar, conservar y proteger la cultura de la comunidad					
24. Ha designado un responsable para documentar, conservar y proteger el patrimonio natural de la comunidad					
25. La comunidad ha planificado el producto turístico que ofrecerá a los turistas.					
26. La comunidad ha revisado las Leyes vigentes vinculadas al turismo					
27. Los grupos responsables han analizado y reflexionado sobre las Buenas Prácticas para cada sector					



Buenas Prácticas	Evaluación 1		Evaluación 2		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
28. Los emprendimientos turísticos comunitarios, buscan alianzas con Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo					
<b>Cuando llegan los turistas:</b>					
29. Son recibidos y tratados con respeto, educación y alegría, pidiendo lo mismo de su parte					
30. Se cumple con todo lo que se ofrece en servicios, actividades y experiencias					
31. Se les ofrece artesanías, servicios o productos sin obligarlos a comprar					
32. Se les cobra precios justos por servicios prestados					
33. Se les brinda servicios con limpieza, orden, puntualidad, comodidad, seguridad y actitud positiva					
34. Tratamos que se sientan satisfechos y se vayan felices para que nos recomienden con sus amigos y familiares.					

**Realizaron la Evaluación 1:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....

**Realizaron la Evaluación 2:**

Nombre: .....

Nombre: .....

Fecha: .....



# PARTE 2

## 9. Buenas Prácticas del Visitante





## 9. BUENAS PRÁCTICAS DEL VISITANTE

“camino se hace al caminar”, descansa.....

El Municipio de Copacabana es tu casa

### Amig@ turista:

Eres bienvenid@ al Municipio de Copacabana, te recibimos con alegría, deseamos para tí una grata estadía y que te sientas como en tu propia casa. Nuestro Municipio está desarrollando un turismo sostenible que nos beneficie a todos, esta tarea sólo será posible gracias a tu colaboración, por lo que te pedimos atiendas las siguientes recomendaciones:

- Disfruta tu estadía en nuestra ciudad de Copacabana y en nuestras comunidades respetando a sus habitantes, sus costumbres, actividades y su vida en general.
- Considera las normas de visita de nuestras comunidades, los sitios turísticos y ayúdanos a conservar nuestro patrimonio.
- Visita nuestras comunidades y consume los productos y servicios ofrecidos por nuestra población.
- Para ahorrar el agua, la energía y realizar un manejo responsable de la basura, atiende las solicitudes que recibirás en todos los emprendimientos y sitios turísticos que visites.
- Evita el deterioro o destrucción de la señalización, áreas de uso público, instalaciones o equipamientos del Municipio.
- Acampa solamente en los lugares autorizados, no debes hacerlo en el interior de sitios arqueológicos, terrenos de los comunarios, zonas restringidas y sitios cercanos al Lago, vertientes y ríos.
- No perturbes la tranquilidad de otros visitantes, pobladores locales o de la fauna.
- No quemes o realices fogatas.
- No laves ropa, utensilios ni uses detergentes en el Lago, ríos o vertientes.
- Utiliza los basureros disponibles o acopia la basura para llevarla a Copacabana o La Paz.





- Evita dejar evidencia de tu visita (pintar, grabar nombres, etc.) en sitios arqueológicos, Capilla de velas, árboles y en nuestras comunidades. Sólo tú debes saber que estuviste allí!
- No lles armas de fuego, consumas bebidas alcohólicas o drogas ni portes productos tóxicos o pesticidas que puedan contaminar nuestro ambiente.
- Evita abrir nuevas sendas o realizar desvíos en los senderos cuando realices caminatas y en los caminos vecinales cuando circules en vehículos.
- No toques o te lles los restos que se encuentran en los sitios arqueológicos.
- No captures, no caces ni depredes la fauna silvestre, así como no compres animales vivos o muertos o productos elaborados con éstos.
- No perturbes la vida de los pobladores fotografiándolos o ingresando a sus viviendas y terrenos sin autorización.
- A fin de producir la menor cantidad de basura, compra botellas de bebidas de 1 litro o más, evita el consumo de productos desechables como vasos, platos, cubiertos y otros, así como bolsas nylon en cantidades innecesarias como llevar velas de la puerta del Templo hasta la Capilla de velas o una bolsa por cada producto.

Valora nuestra cultura y conserva nuestro ambiente

Gracias!, con tu apoyo lograremos nuestros objetivos.



# Anexos





## GLOSARIO

(Transcrito de Manuales de Buenas Prácticas de Rainforest Alliance, SNV, PROMPERÚ. Glosarios de DELNET OIT, CEDDET, Wikipedia)

**ACTIVIDAD TURÍSTICA:** Conjunto de operaciones y actuaciones llevadas a cabo por los prestadores de servicio, con el fin de aprovechar al máximo los recursos materiales y artificiales puestos a disposición del turista

**ALIANZA ESTRATÉGICA:** Asociación de dos o más personas físicas o jurídicas con el objeto de generar -con los aportes de cada una de ellas- proyectos de distinto tipo. La asociación permite crear cadenas de valor combinando recursos. La complementariedad con otros hombres que poseen destrezas distintas que se reúnen mediante el trabajo en equipo permite aumentar la producción y el valor.

**AMBIENTE – MEDIO AMBIENTE:** Está constituido por todos los elementos de la naturaleza, al igual que las personas, las actividades que realizan y sus comunidades. Todos estos elementos están conectados entre sí y dependen unos de otros para sobrevivir. Si se afecta a un elemento, se provocan daños ambientales.

**ATRACTIVO TURÍSTICO:** Cualquier punto o recurso del patrimonio natural y cultural de un lugar que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turista.

**AUTOEVALUACIÓN - EVALUACIÓN:** Autoevaluación es “un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia en el negocio” (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad FUNDIBEQ). La evaluación es un instrumento que permite a los empresarios conocer la situación por la cual atraviesan sus negocios con el propósito de potenciar su desarrollo y corregir las deficiencias encontradas (Red de Cajas de Herramientas de Gestión MIPYME Guatemala).

**BIODIVERSIDAD:** Es la variabilidad de la existencia de material genético encontrado en flora y fauna en una localidad determinada. Incluye toda la variedad de organismos vivos que viven en cualquier parte (tierra, agua, aire), así como las diferencias entre individuos de la misma especie (diversidad genética) y los ecosistemas en los que las especies se encuentran. También se considera biodiversidad a las formas en que las diferentes sociedades se relacionan con la naturaleza.

**BUENAS PRÁCTICAS:** Son una declaración, un enunciado de actividades amigables con el medio ambiente y la sociedad.

**CALIDAD TOTAL:** Se refiere a la optimización de un proceso de producción que, mediante la rigurosa aplicación de una estricta metodología de control orientada hacia la excelencia, conduce a obtener un producto plenamente satisfactorio.

**CALIDAD:** Capacidad de satisfacer y superar las necesidades y expectativas del cliente.

**CALIDAD DE VIDA:** Concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de individuos y sociedades. Indicadores de calidad de vida incluyen no solo elementos de riqueza y empleo sino también de ambiente físico y arquitectural, salud física y mental, educación, recreación y pertenencia o cohesión social.

**CAPACITACIÓN:** Conjunto de conocimientos que se transmiten para desarrollar capacidades y aptitudes.

**CLIENTE:** Destinatario de un producto provisto por el proveedor.

**COMPETENCIA:** Situación de emprendimientos turísticos que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

**COMUNIDADES LOCALES:** Las comunidades de personas originarias, del espacio territorial. Pueden vivir cerca o en zonas adyacentes a las áreas naturales, rurales o don del emprendimiento turístico opera.

**CONSERVACIÓN:** "Gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras" (Estrategia Mundial para la Conservación).

**CONTAMINACIÓN:** Efecto que se produce al alterar nocivamente la pureza o las condiciones normales de una cosa o un medio por agentes químicos o físicos

**CONTROL:** Inspección, vigilancia y aplicación de las medidas necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente, ya sea regional, local, municipal o de la misma empresa.

**COSTOS FIJOS:** Son aquellos costos cuyo importe permanece constante, independiente del nivel de actividad de la empresa. Se pueden identificar y llamar como costos de "mantener la empresa abierta", de manera tal que se realice o no la producción, se venda o no la mercadería o servicio, dichos costos igual deben ser solventados por la empresa. Por ejemplo: alquileres, impuestos fijos, servicios públicos, sueldo, etc.

**COSTOS VARIABLES:** Son aquellos costos que varían en forma proporcional, de acuerdo al nivel de producción o actividad de la empresa. Son los costos por "producir" o "vender". Por ejemplo: Mano de obra directa (a destajo, por producción), materias primas directas, materiales e insumos directos, etc.

**DESARROLLO SOSTENIBLE:** El desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, (1987).

**DEGRADACIÓN:** Proceso de descomposición de la materia por medios físicos, químicos o biológicos. Incluye la disminución de sus potenciales y calidad.

**DEMANDA:** Conjunto de características de los turistas y los procesos que implican cuando éstos, individual o colectivamente, seleccionan, compran y usan bienes y servicios para satisfacer sus gustos y necesidades

**DESEQUILIBRIO ECOLÓGICO:** La alteración de las relaciones de interdependencia entre los elementos naturales que conforman el medio ambiente y que afecta negativamente la existencia, transformación y desarrollo del hombre y de los demás seres vivos.

**DESTINO TURÍSTICO:** Zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones que se edifican entre el conjunto de unidades productivas que participan en la actividad turística

**DIRECCIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO:** Entidad dependiente del Gobierno Autónomo del Municipio de Copacabana, responsable del desarrollo del turismo en su jurisdicción territorial.

**ECOSISTEMA:** Comunidad de los seres vivos cuyos procesos vitales se relacionan entre sí y se desarrollan en función de los factores físicos de un mismo ambiente. Unidad física básica en la cual interactúan los seres vivos, entre ellos y con su entorno, en un espacio y tiempo determinado. Conjunto de seres vivos y los elementos que soportan la vida con sus respectivas interacciones.

**ECOTURISMO:** Modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales. Tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y socioeconómicamente beneficiosa de las poblaciones locales.

**EDUCACIÓN AMBIENTAL:** “La educación ambiental es el proceso que tiene como propósito educar en el enfoque ambiental para favorecer una conciencia ambiental en cualquier ámbito humano, para generar una preocupación que se transforme en un compromiso para hacer algo por el ambiente, demandando así una acción, tanto individual como colectiva, en cualquier escala” (Aldo Guzmán Ramos, Profesor Univ. Nacional del Centro. Bs. Aires).

**EFICIENCIA:** Acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

**EMISIÓN:** Es la descarga directa o indirecta de contaminantes al ambiente. Las emisiones atmosféricas están relacionadas con las descargas a la atmósfera.

**EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO:** Iniciativas productivas vinculadas a turismo.

**EROSIÓN:** Proceso de sustracción o desgaste del relieve del suelo intacto (roca madre), por acción de procesos geológicos exógenos como las corrientes superficiales de agua o hielo glaciar, el viento o la acción de los seres vivos.

**ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

**ESTADÍA TURÍSTICA:** Tiempo que permanece un turista en el lugar que visita.

**EVALUACIÓN:** Proceso utilizado para verificar y medir el impacto de procesos en base al cumplimiento de objetivos preestablecidos y las características de productos y servicios. La evaluación no se realiza sólo sobre el resultado final obtenido, sino también sobre el proceso utilizado.

**GASTO TURÍSTICO:** Incluye los gastos en bienes y servicios consumidos por los visitantes o por cuenta de un visitante por y durante sus viajes y estancia en el lugar de destino

**GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Acción de producir desechos o basura.

**GUÍA DE TURISMO:** Persona con conocimientos sobre el área y los recursos turísticos asociados, generalmente con dominio de idiomas, que realiza funciones de asesoría, apoyo e información al turista durante su viaje. Estos servicios, generalmente, son contratados por grupos o de manera individual.

**IDENTIDAD CULTURAL:** Define quienes somos y como somos vistos por otras personas.

**IMPACTO AMBIENTAL:** Conjunto de posibles efectos negativos sobre el medio ambiente como consecuencia del turismo como la contaminación de ríos, acústica, estética, pérdida de la diversidad biológica y la limitación de recursos naturales sobre los cuales se asienta la actividad turística.

**INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA:** Conjunto de elementos establecidos a fin de facilitar el acceso y disfrute de los atractivos del sitio que se visita. Incluye elementos relacionados con información, hospedaje, alimentación, servicios higiénicos, miradores, vías de acceso, entre otros. Incorpora aspectos como agua, luz, comunicaciones, tratamiento de aguas residuales, etc.

**INFORMACIÓN TURÍSTICA:** Conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística a través de informadores turísticos o guías, intérpretes, correos de turismo, etc.

**INTERPRETACIÓN:** Proceso de comunicación en el cual una persona traduce el lenguaje temático a términos e ideas que los visitantes puedan comprender. Es un método educativo que tiene como propósito revelar la significancia y relaciones usando objetos originales, experiencias personales, medios ilustrativos, entre otros; en lugar de solamente transmitir datos o información.

**INTERCULTURALIDAD:** Es la filosofía de los intercambios entre grupos culturales dentro de una sociedad. Exposición a la cultura del "otro", esfuerzo por comprender su buscando puntos en común entre elementos de la propia cultura y la cultura del otro.

**INSPECCIÓN:** Actividades como medir, examinar, ensayar o comparar una o más características de un producto o servicio, y comparar los resultados con los requisitos especificados, con el fin de determinar la conformidad con respecto a cada una de esas características

**MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Es el conjunto de operaciones que permiten dar a los residuos sólidos un destino adecuado. Comprende minimización, segregación, recuperación, almacenamiento, recolección, transporte, reciclaje, re-uso, tratamiento y disposición final.

**MERCADO:** Conjunto de consumidores capaces de comprar un producto o servicio.

**MERCADEO:** Marketing. "Conjunto de actividades humanas dirigidas a facilitar y realizar intercambios". (El mercadeo según Philip Kotler). Proceso de planear y realizar la concepción, fijación de precios, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios que producen intercambios que satisfacen los objetivos del individuo y de las organizaciones.



**MONITOREO:** Seguimiento permanente a la ejecución de un plan o de actividades que requieren control, ajuste para lograr los objetivos planteados.

**OFERTA TURÍSTICA:** Todo lo que se pone a la disposición de los turistas en un destino, se puede designar tanto al soporte natural o patrimonial de un área geográfica (recursos/atractivos) que motivan de hecho el desplazamiento del turista, como a los equipamientos e instalaciones existentes (alojamientos, operadores, transporte, restaurantes, actividades complementarias, etc.) que prestan los servicios necesarios para que el viajero pueda satisfacer sus necesidades y que constituyen la base de la actividad económica del turismo.

**OPERACIÓN TURÍSTICA:** Prestación combinada de los servicios en el destino.

**OPERADOR TURÍSTICO:** Tour operador. Es la empresa que lleva a cabo el servicio, está en directo contacto con el pasajero, es decir, entrega el producto final. Las agencias de viaje no siempre son operadores turísticos sino, simplemente, intermediarios relacionando al cliente con el operador turístico.

**PATRIMONIO CULTURAL:** Aquellos bienes que son la expresión o testimonio de la creación humana. Tienen especial relevancia arqueológica, histórica, literaria, educativa, artística, científica y cultural en general.

**PATRIMONIO NATURAL:** Conjunto de elementos y características biofísicas excepcionales de un lugar determinado y que forman parte de la herencia y riqueza de un país.

**PLAN DE ACCIÓN:** Es un documento que incorpora las actividades que deben llevarse a cabo para lograr los objetivos y/o metas establecidos por la organización. Incluye la asignación de recursos humanos, monetarios, fechas límites, resultados esperados e indicadores de éxito.

**PLAN DE MANEJO:** Documento técnico basado en estudios de recursos y condiciones del área y su zona de influencia. Planifica su desarrollo a mediano y largo plazo, sirviendo como herramienta para la toma de decisiones operativas sobre la zona. Idealmente, toda área natural debe contar con un plan de manejo.

**PLANIFICACIÓN:** Proceso a través del cual se toman decisiones hoy para alcanzar situaciones futuras, partiendo del análisis de la situación actual.

**POLÍTICA AMBIENTAL:** Declaración por parte de la organización, de sus intenciones y principios en relación con su desempeño ambiental. Proporciona un marco para su actuación y establecimiento de objetivos y metas ambientales.

**POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD:** Con la misma definición de la política ambiental pero incluye los componentes socioeconómicos y al cliente, dando igual importancia a los 3 componentes.

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Aquellas actividades del proveedor que son necesarias para proveer el servicio.

**PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN:** Uso de procesos, prácticas, materiales o productos que evitan, reducen o controlan la contaminación. Puede incluir reciclaje, tratamiento, mejora de procesos, mecanismos de control, eco-eficiencia y sustitución de productos o insumos.

**PROCEDIMIENTO:** Manera especificada de realizar una actividad.

**PRODUCTO TURÍSTICO:** Suma de servicios (transporte, alojamiento, alimentación, etc.) mas derechos de uso (tarifas) puestos efectivamente en el mercado.

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL:** Conjunto de proyectos y actividades con el propósito de sensibilizar sobre la responsabilidad de las personas (comunidad, turistas, personal, etc.), para dar solución o prevenir problemas ambientales en búsqueda de mejorar la calidad de vida.

**PROTECCIÓN AMBIENTAL:** Es la serie de medidas y políticas del emprendimiento turístico para mejorar la calidad del ambiente, previniendo y evitando su deterioro.

**RECREACIÓN:** Es cualquier actividad realizada durante un momento de ocio o tiempo libre. Las actividades recreativas son realizadas por diversión, disfrute o placer.

**RECICLAJE:** Acción de someter un material usado a un proceso para que se pueda volver a utilizar.

**REFORESTACIÓN:** Es la repoblación de los bosques que se han agotado, puede ser usada para mejorar la calidad de la población.

**RECOLECCIÓN:** Acción de transferir los residuos al equipo destinado a conducirlos a las zonas de almacenamiento, tratamiento, reuso o a su disposición final.

**RECURSO NATURAL:** Todo elemento de la naturaleza vivo o no vivo. Puede ser renovable como la energía solar, viento, etc. o no renovable como minerales, petróleo, etc.

**RECURSO:** Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

**REDUCIR:** Comprar y/o consumir lo estrictamente necesario

**REGISTRO:** Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

**RESIDUO SÓLIDO:** Todo elemento subproducto de una actividad que carece de valor comercial y se encuentra en estado sólido (no líquido, ni gaseoso). Representa un riesgo para la vida y los recursos naturales debido a su interacción con éstos. Existen principalmente 3 tipos de residuos sólidos: orgánicos, inorgánicos y peligrosos.

**REUSAR / REUTILIZAR:** Volver a usar un producto o insumo varias veces sin tratamiento previo. Se refiere a sacar el máximo provecho del producto y usarlo repetidas veces sin que su calidad se vea drásticamente disminuida.

**RIESGO:** Cualquier situación o actividad que pueda dar lugar a lesiones, pérdida de vidas o daños materiales.

**RIESGO AMBIENTAL:** Actividad o situación que puede causar daño al ambiente y/o equilibrio de los ecosistemas.

**SALA DE INTERPRETACIÓN:** Ambiente destinado a impartir conocimientos acerca de las características naturales, culturales y sociales del lugar.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del cliente.

**SENDERO INTERPRETATIVO O AUTOREGULADO:** Adicionalmente puede ser visitado con guías que clarifiquen y ayuden a transmitir ideas y puntos de vista sobre temas de interés.

**SENSIBILIZACIÓN:** Es la acción de crear conciencia o cambio de actitud en las personas ante aspectos ambientales. Sus objetivos son motivar, despertar el interés y provocar la reflexión de trabajadores proveedores y público en general.

**SERVICIOS TURÍSTICOS:** Servicios que son prestados en destinos turísticos, para satisfacer las necesidades del turista, no excluye el uso por población local. Algunos servicios son el alojamiento, alimentación, intermediación, información, guía, servicios de acogida y servicios complementarios.

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:** Parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, planificación de actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos instructivos y recursos para desarrollar, implementar, llevar a cabo, revisar y mantener la política de sostenibilidad de la organización.

**SOSTENIBILIDAD:** Atender demandas actuales sin comprometer los derechos de generaciones futuras.

**TRATAMIENTO DE RESIDUOS:** Es el conjunto de procesos físicos, químicos, biológicos o térmicos cuya finalidad es reutilizar los residuos, disminuir o eliminar su potencial peligro o adaptar sus propiedades a los requerimientos para una disposición final segura.

**TURISMO:** Comprende las "actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias 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 motivos" (Mincetur Perú).

**TURISMO DE AVENTURA:** Viaje o excursión con el propósito específico de participar en las actividades para explorar una nueva experiencia. Por lo general supone el riesgo advertido o peligro controlado asociado a desafíos personales, en un medio ambiente natural o en un exótico escenario al aire libre (Heidi H. Sung, 1997).

**TURISMO COMUNITARIO:** nuevo modelo de gestión territorial turística, sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos naturales y culturales de los pueblos indígenas originarios, con compromisos sociales y ambientales responsables, recíprocos y equitativos en el trabajo y la distribución de beneficios, para el "Vivir Bien" de las actuales y futuras generaciones" (Viceministerio de Turismo de Bolivia)

**TURISMO ORGANIZADO:** Es aquel cuyo programa de actividades e itinerario son organizados y operados por operadores turísticos desde el lugar emisor al destino.

**TURISMO RECEPTIVO:** El que realizan los no residentes que viajan dentro de un país dado (Mincetur Perú).

**TURISMO SOSTENIBLE:** "un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora. Para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen" (OMT)

**TURISTA:** "Es un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado" (Mincetur Perú).

**VOCACIÓN TURÍSTICA:** Cualidad de un destino o territorio para desarrollar algún tipo de turismo en específico.

## ENLACES INTERESANTES

[www.lidema.org.bo](http://www.lidema.org.bo) - Liga de Defensa del Medio Ambiente Bolivia.  
[www.mmaya.gob.bo](http://www.mmaya.gob.bo) - Ministerio de Medio Ambiente y Agua Bolivia.  
[www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org) – Rain Forest Alliance Perú, Guatemala y otros países.  
[www.ambientum.com](http://www.ambientum.com)  
[www.energiasrenovables-larevista.es](http://www.energiasrenovables-larevista.es)  
[www.agua-dulce.org/htm/tecnologias/index.asp](http://www.agua-dulce.org/htm/tecnologias/index.asp)  
[www.ecovidrio.es](http://www.ecovidrio.es)  
[www.ecoembes.com](http://www.ecoembes.com)  
[www.compostadores.com](http://www.compostadores.com)  
[www.redcicla.com](http://www.redcicla.com)  
[www.fundacionglobalnature.org](http://www.fundacionglobalnature.org)  
[http://articulos.infojardin.com/articulos/Hacer\\_compost.htm](http://articulos.infojardin.com/articulos/Hacer_compost.htm)

## BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES CONSULTADAS

### Bibliografía

- Fortaleza S.R.L. 2007. PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL COPACABANA 2007 - 2011
- A-TEC S.R.L. 2007. DISEÑO DE PRODUCTO TURÍSTICO ZONA OESTE MUNICIPIO DE COPACABANA. Ministerio de Producción y Microempresa, Vice Ministerio de Turismo Proyecto de Desarrollo Sostenible de la Región del Lago Titikaka
- Jimeno X. 2009. ESTRUCTURACIÓN ORGANIZATIVA DE LA UNIDAD DE TURISMO Y DEPARTAMENTO DE TURISMO COMUNITARIO Y CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD DE TURISMO DIAGNÓSTICOS Y ANÁLISIS. CODESPA, H. Alcaldía Municipal de Copacabana, Junta de Andalucía.
- Goyzueta Consultores. 2010. PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE COPACABANA DIAGNÓSTICO. CODESPA. Documento preliminar.
- Dirección de Turismo, la Gobernación del Departamento de La Paz. INSCRIPCIÓN DE DE GUÍAS DE TURISMO. Documento de trabajo.
- Dirección de Turismo, la Gobernación del Departamento de La Paz. APERTURA DE AGENCIAS DE VIAJE, MAYORISTAS Y OPERADORAS DE TURISMO RECEPTIVO. Documento de trabajo.
- Dirección de Turismo, la Gobernación del Departamento de La Paz. APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE TURÍSTICO. Documento de trabajo.
- Min. de Obras Públicas, Servicios y Vivienda. PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE TARJETAS DE OPERACIONES. Documento de trabajo.

- Min. de Obras Públicas, Servicios y Vivienda. EXTENSIÓN DE PERMISO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Decisión 399 y Decisión 398) COMUNIDAD ANDINA . Documento de trabajo.
- Rain Forest Alliance. BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE. Financiado por USAID, Min. Turismo de Ecuador, Embajada Británica México. Documento electrónico.
- Rain Forest Alliance, SNV, Counterpart. GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA COMUNIDADES DE LATINOAMÉRICA. Documento electrónico
- Sweeting J. y Rosenfeld S. A. GUÍA PRÁCTICA DE BUENAS PRÁCTICAS - GESTIÓN DE LAS CUESTIONES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL SECTOR DEL ALOJAMIENTO. Para la Iniciativa de Tour Operadores en favor del Desarrollo Sostenible del Turismo y The Center for Environmental Leadership in Business, Apoyo para la impresión GTZ. Documento electrónico
- Min. de Trabajo y Asuntos Sociales, Min. de Medio Ambiente de España. MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS EN LAS FAMILIAS PROFESIONALES TURISMO Y HOSTELERÍA. Apoyo de Fondo social Europeo. Documento electrónico
- Min. de Industria Turismo y Comercio España, SCTE CAPITAL HUMANO, Anfitriones turismo. (2009). BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE GUÍAS TURÍSTICOS Y EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS DE GUÍAS. Documento electrónico
- Delgadillo T. 2008. EL TURISMO COMUNITARIO UNA ALTERNATIVA PARA NUESTRO DESARROLLO LOCAL. CODESPA. Financiado por FOMIN, Repsol, Fundación Roviralta.
- Secretaría Nacional de Turismo. 1997. MANUALES para los diferentes prestadores de servicios turísticos.
- Viceministerio de Turismo. 2005. MÓDULOS DE CAPACITACIÓN para los diferentes prestadores de servicios turísticos.

## PÁGINAS WEB:

- [www.fundempresa.org.bo](http://www.fundempresa.org.bo)
- [www.impuestos.gov.bo](http://www.impuestos.gov.bo)
- [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org)
- [www.barrameda.com.ar/articulo/resid002.htm](http://www.barrameda.com.ar/articulo/resid002.htm) ¿Cuánto tiempo demora la naturaleza en transformar...?
- [www.unwto.org/index\\_s.php](http://www.unwto.org/index_s.php) Organización Mundial del Turismo. Informa sobre lo que acontece en el mundo con respecto al turismo y sus efectos sobre el ambiente.
- [http://portal.aragon.es/portal/page/portal/MEDIOAMBIENTE/EDUAMB/DOCUMENT/FOLLETOS/BUENAS+PRACTICAS+AGENTES\\_COR.PDF](http://portal.aragon.es/portal/page/portal/MEDIOAMBIENTE/EDUAMB/DOCUMENT/FOLLETOS/BUENAS+PRACTICAS+AGENTES_COR.PDF) Comunidad Europea (CE) y Gobierno de Aragón. SF. Turismo Sostenible: Buenas prácticas para agentes de actividades turísticas. España.
- [http://portal.aragon.es/portal/page/portal/MEDIOAMBIENTE/EDUAMB/DOCUMENT/FOLLETOS/BUENAS+PRACTICAS+USUARIOS\\_COR.PDF](http://portal.aragon.es/portal/page/portal/MEDIOAMBIENTE/EDUAMB/DOCUMENT/FOLLETOS/BUENAS+PRACTICAS+USUARIOS_COR.PDF) Comunidad Europea (CE) y Gobierno de Aragón. SF. Turismo Sostenible: Buenas prácticas para usuarios de instalaciones o actividades turísticas. España.
- <http://www.cenergia.org.pe/> Centro de Conservación de Energía y del Ambiente.

- <http://www.edelnor.com.pe/> EDELNOR.
- <http://www.worldwatch.org> World Watch Institute. Fuente de información ambiental sobre los recursos renovables y no renovables del mundo.
- [www.eea.eu.int](http://www.eea.eu.int) Agencia Europea del Medio Ambiente (inglés)
- [www.unep.org](http://www.unep.org) Programa Medioambiental de Naciones Unidas
- [www.mma.es](http://www.mma.es) Ministerio de Medio Ambiente España
- [www.tierra.org](http://www.tierra.org) Amigos de la Tierra
- [www.greenpeace.es](http://www.greenpeace.es) Greenpeace
- <http://www.idae.es> IDAE Instituto para la diversificación y Ahorro de la Energía



Fundación CODESPA  
Calle Belisario Salinas # 530, Sopocachi  
Telf. 211-2539  
La Paz - Bolivia

[www.codespa.org](http://www.codespa.org)

