Turismo Comunitario Rural

fundación CODESPA
Conviértete en oportunidad

SOLUCIONES PRÁCTICAS
Tecnologías desafiando la pobreza





"TURISMO COMUNITARIO RURAL"
Esta publicación es fruto de la colaboración entre Fundación CODESPA y Soluciones Prácticas en el marco del Proyecto "Energías Renovables, uso productivo y promoción de la organización de mujeres y jóvenes involucrados en cadenas de valor en zonas aisladas de la región altiplánica de Perú y Bolivia".

Ejecutado en el marco del Programa Alianza en Energía y Ambiente con la región Andina (AEA) del Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), con el aporte financiero del Ministerio de Asuntos Exteriores de Finlandia (MAEF).

Las ideas, planteamientos y formas de expresión de este documento son propios de los autores y
no representan necesariamente la opinión del IICA, AEA o el MAEF.

Autoría
Fundación CODESPA

Equipo de colaboradores expertos y edición

CODESPA

Brisa Uriona, Arcenio Maldonado, Eliseo González, Eleana Calle, Delegación Turismo Rural Comunitario, Fundación CODESPA.
Caricaturas: CODESPA

SOLUCIONES PRÁCTICAS

Gilberto Villanueva, Mónica Cuba, Paola Nina, Martha Méndez.
Diseño y Diagramación: Martha Méndez
Fotografías: Soluciones Prácticas
Oficina Bolivia: Calle Julio Valdez N° 2981 y Romecín Campos, Sopocachi, La Paz, Bolivia
Teléfono: (591-2) 2119345, (591-2)2910761
Correo-e: infobolivia@solucionespracticas.org.bo
www.solucionespracticas.org.bo
Producido en Bolivia - 2014

Contenido

Turismo Comunitario Rural

Presentación	4
Turismo y sensibilización turística	5
Hotelería	13
Guía de turismo primeros auxilios	21
Gastronomía	31

PRESENTACIÓN

Soluciones Prácticas y Fundación CODESPA, en una apuesta estratégica movida por la inquietud de dar solución a los problemas de sostenibilidad de las iniciativas de Turismo Rural Comunitario, tienen el agrado de compartir la presente publicación, fruto de la ejecución de la consultoría "CAPACITACIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA", orientada a la mejora de la competitividad turística del emprendimiento LAKATIA - Sorata.



La presente publicación está dirigida a personas interesadas en conocer en mayor detalle la metodología, módulos avanzados y factores a tener en cuenta para la provisión de servicios turísticos en localidades rurales.

Esperamos que esta cartilla contribuya a fortalecer los conocimientos impartidos y por consecuencia se reafirmen los procesos sostenibles de Turismo Rural Comunitario en Bolivia.











TURISMO

Sensibilización turística

El Turismo es el conjunto de actividades que realizan personas de manera individual o en grupo, fuera del hogar para conocer, compartir, experimentar, descansar, disfrutar, por un tiempo menor a un año.

Turismo de Base Comunitaria, es el que busca la armonía y desarrollo sustentable de nuestra comunidad rural o urbana, con un fuerte espíritu de reciprocidad y complementariedad para vivir bien.



El Destino Turístico, es tu región, tu comunidad, tu casa, donde los y las turistas te visitarán; ¿Estás listo/a para recibir a estas personas?

Tu eres la persona anfitriona de tu localidad, no olvides dar la bienvenida, información y prestar los servicios que ofreces…

¿Qué tipo de servicios puede encontrar la/el turista en tu localidad?

a) **Servicios Turísticos** creados especialmente para atender a las/los turistas.

b) **Servicios Complementarios al Turismo** Aquellos creados para satisfacer a la población en general, pero son usados por los turistas también.





“El efecto multiplicador del Turismo”, ocurre cuando un turista paga por los servicios recibidos y tú puedes disponer de ese dinero para lo que necesites o desees (comprar, cumplir con tus obligaciones o irte de paseo con tu familia, etc.).



La/el Turista es una persona como tú, como yo, que llega a tu localidad para conocer, compartir, experimentar, descansar, disfrutar, tomar fotos y llevarse recuerdos.



Las/los Turistas extranjeros, son las personas que vienen de otros países a visitarnos.

Turistas nacionales, son bolivianas y bolivianos, ¡Eres tú!, ¡soy yo!, somos las personas que viajamos por nuestro país.

Las y los turistas salen de su hogar y pronto llegarán a nuestra localidad, ellos necesitan un lugar seguro donde puedan dormir, comer, asearse, trasladarse, informarse y sobre todo acceder y disfrutar de los espacios de turismo.

Las y los turistas ya están aquí, pero nuestra localidad…aún no esta lista

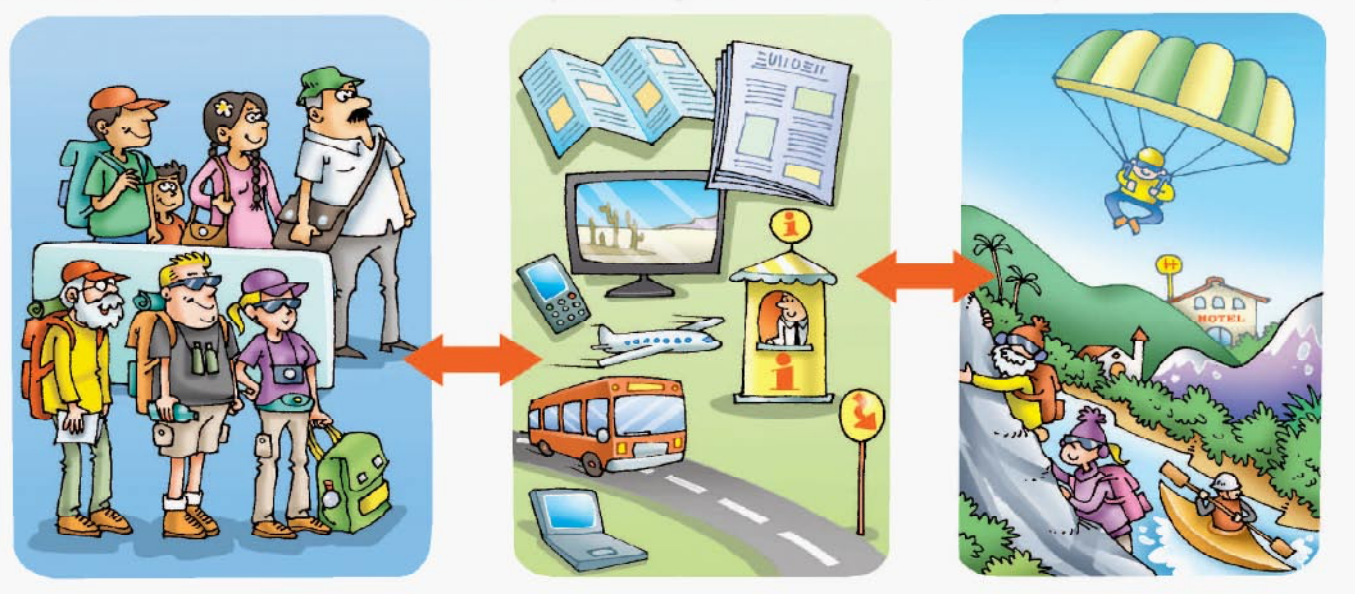


Tenemos que alistar nuestro “Destino Turístico”: limpiándolo, reuniendo la basura en un solo lugar, volviendo a usar la canasta y bolsa de yute para las compras, no rayando las paredes.

Si se pasaron de copitas a curar el “ch`aqui” en casa. No queremos dar una mala impresión ¿verdad?.

El turista es una persona que llevará en su mente y en su corazón la experiencia vivida en tu comunidad.

Facilitación Turística, ayuda a los turistas a orientarse, prevenir, llegar, recibir informarse y estar tranquilos en el destino turístico.



Tu puedes brindar información de tu comunidad

Teniendo las siguientes características:

- Buena presentación: Consiste primero en cuidar nuestra higiene personal y luego tener la capacidad de hablar con claridad, exponer y explicar ideas de forma concreta.
- Conocer perfectamente el destino turístico, sus atractivos, servicios, formas de llegar, recomendaciones de ingreso, etc.









HOTELERÍA

La administración del Albergue

El administrador debe realizar varias funciones, algunas de éstas son:

- Controlar y evaluar el desempeño del personal.
- Verificar el uso y reposición del material de trabajo.
- Revisar los libros de registro de recepción.
- Solucionar los conflictos que se presenten.





Limpieza y mantenimiento

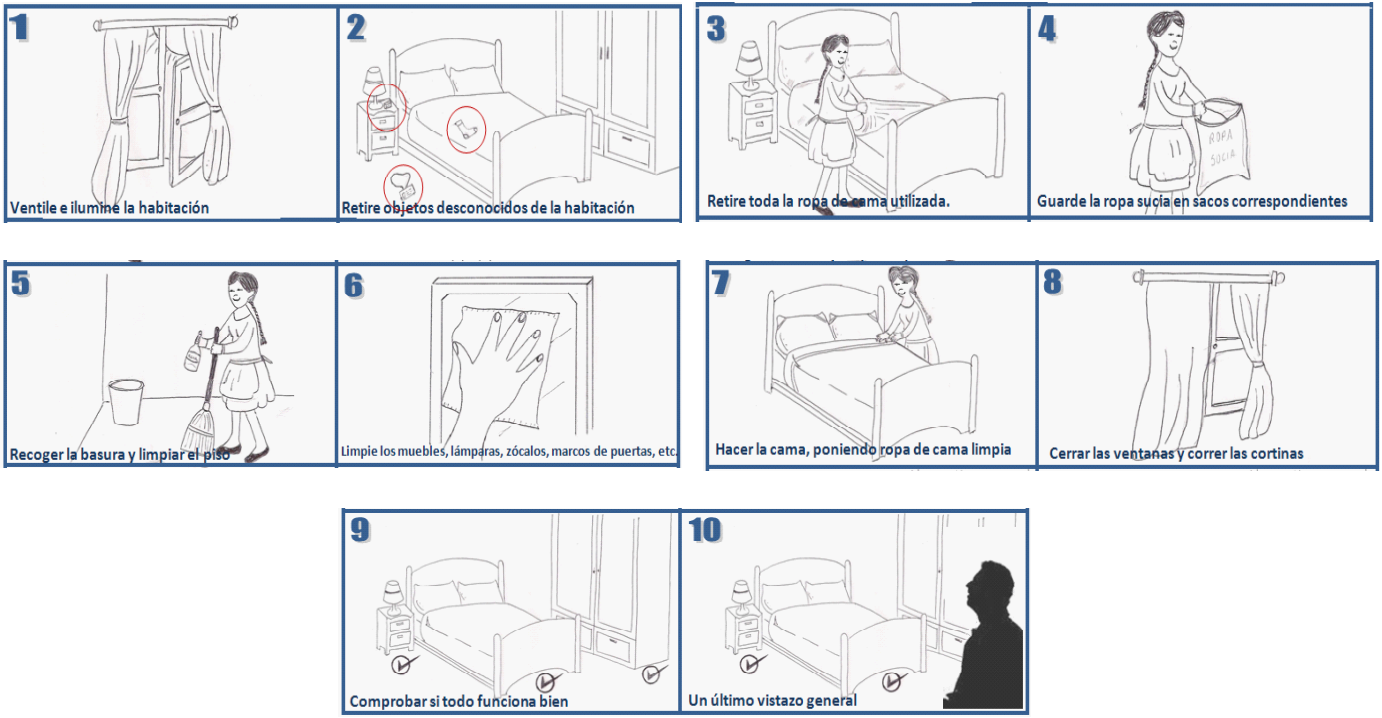


- Ventila siempre las habitaciones y demás ambientes después de cada uso, o cuando no se use, esto permitirá evitar que se acumule humedad y malos olores.
- Aplica siempre los procedimientos de limpieza en las habitaciones y baños.



- Mantén siempre limpios todos los equipos y utiliza manuales técnicos de los equipos en caso de no entender bien.

Procedimientos de limpieza de una habitación



Procedimientos de limpieza de un baño

1



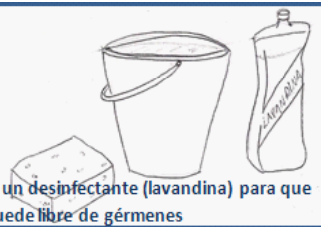
Quitar la bolsa de basura del basurero y llenar en ella toda la basura existente

2



Retirar las toallas usadas y ponerlos en el saco de ropa sucia

3



Utilizar un desinfectante (lavandina) para que todo quede libre de gérmenes

4



Lavar la cerámica de las paredes

5



Terminar limpiando los espejos

6



Limpiar el inodoro por dentro y fuera, la tapa y las Bisagras

7



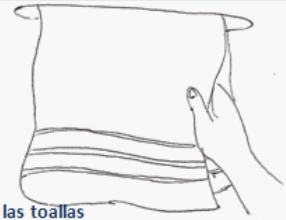
Fregar el piso, trabajando hacia la puerta

8



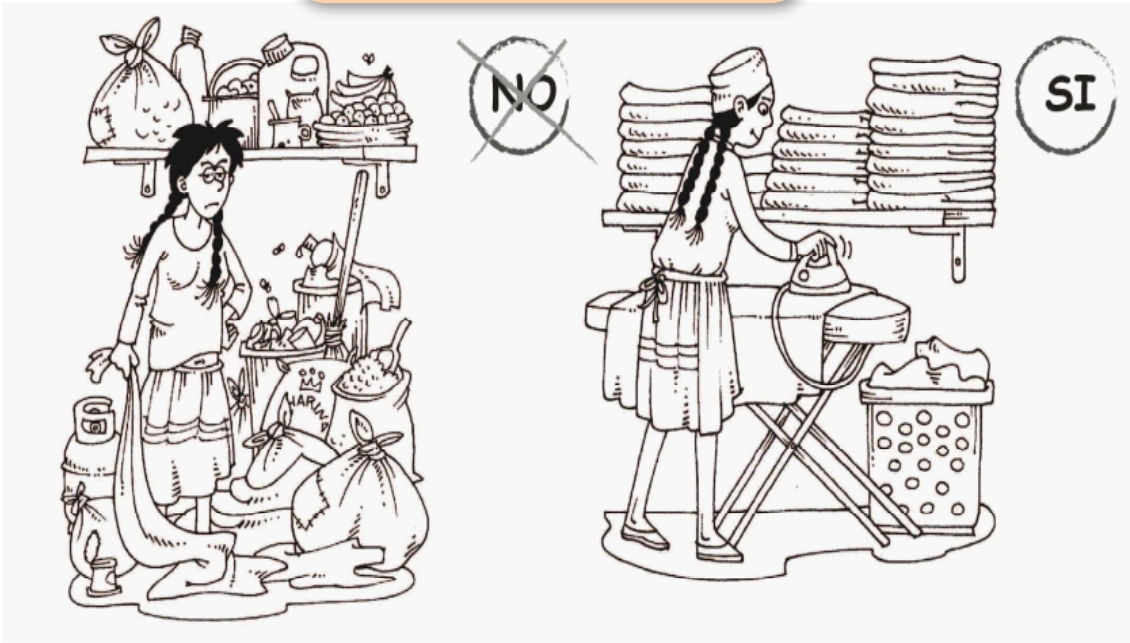
Substituir los suministros (papel higiénico, jabón, y demás artículos previstos)

9



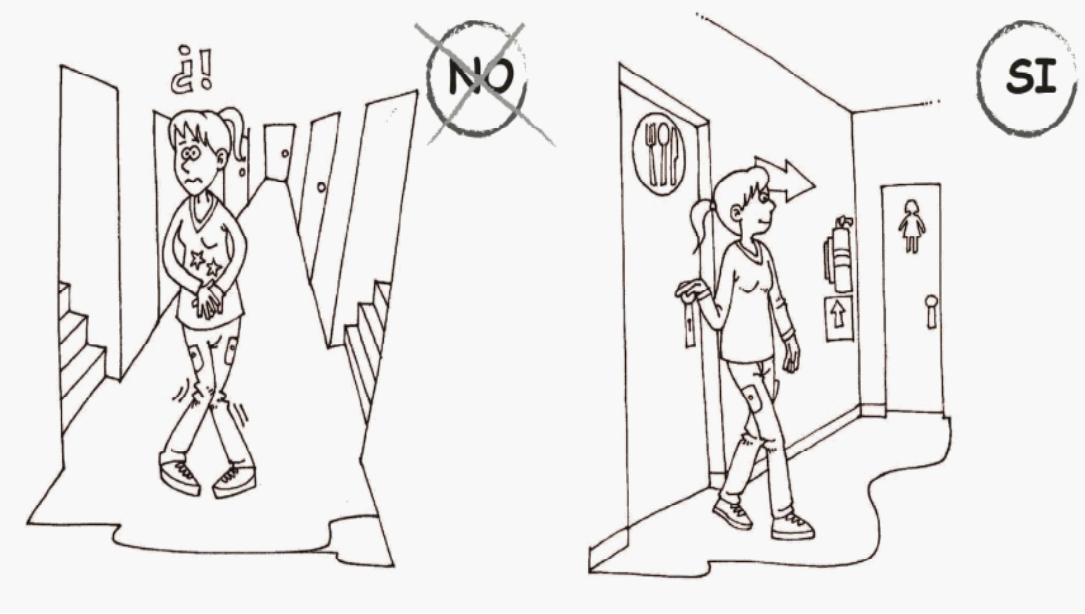
Reponer las toallas

Gobernancia



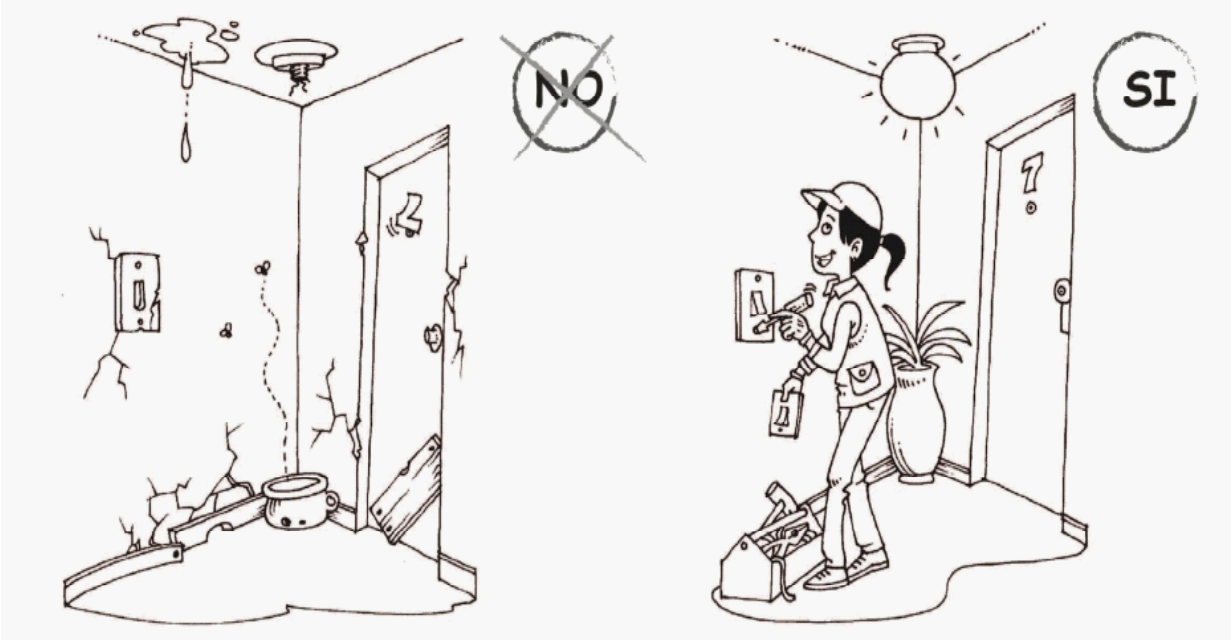
- Siempre debes trabajar aseado y presentable (ropa limpia y planchada, cabello peinado, etc.). No olvides que eres una persona que limpia y organiza el equipamiento, material e insumos.
- También se debe encargar de la “despensa”, para disponer de la ropa de cama (sábanas, fundas, etc.) y la cantidad de amenidades (jabón, shampoo) que se pondrá en cuanto lleguen nuevos huéspedes.

Seguridad en el hospedaje



- Para que el huésped se oriente dentro de tu establecimiento de hospedaje, señaliza todas las áreas del mismo y coloca un croquis de ubicación al ingreso, para que facilite al huésped movilizarse.
- Recordar siempre, colocar señales de alerta o letreros, donde el acceso es restringido (equipos, máquinas, materiales corrosivos y peligrosos, cocina, lavandería), así como tener a mano extinguidores y un botiquín.

Mantenimiento



- El hospedaje requiere de un responsable de mantenimiento técnico para todas las instalaciones (habitaciones, baños, recepción, áreas comunes, etc.), debe ser responsable de evitar, reducir y/o reparar las fallas existentes para conservar el hospedaje en condiciones seguras y duraderas.

- **¡Cuidado!** **en los establecimientos de hospedaje pueden ocurrir incendios o inundaciones, por lo cual debemos hacer un mantenimiento continuo.**





GUÍA DE TURISMO

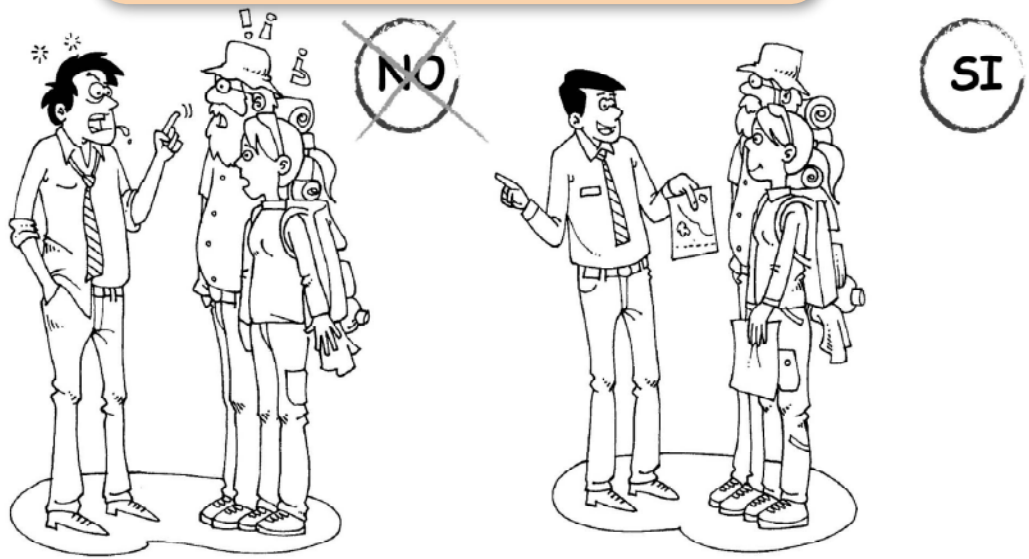
Primeros auxilios

Guía de turismo



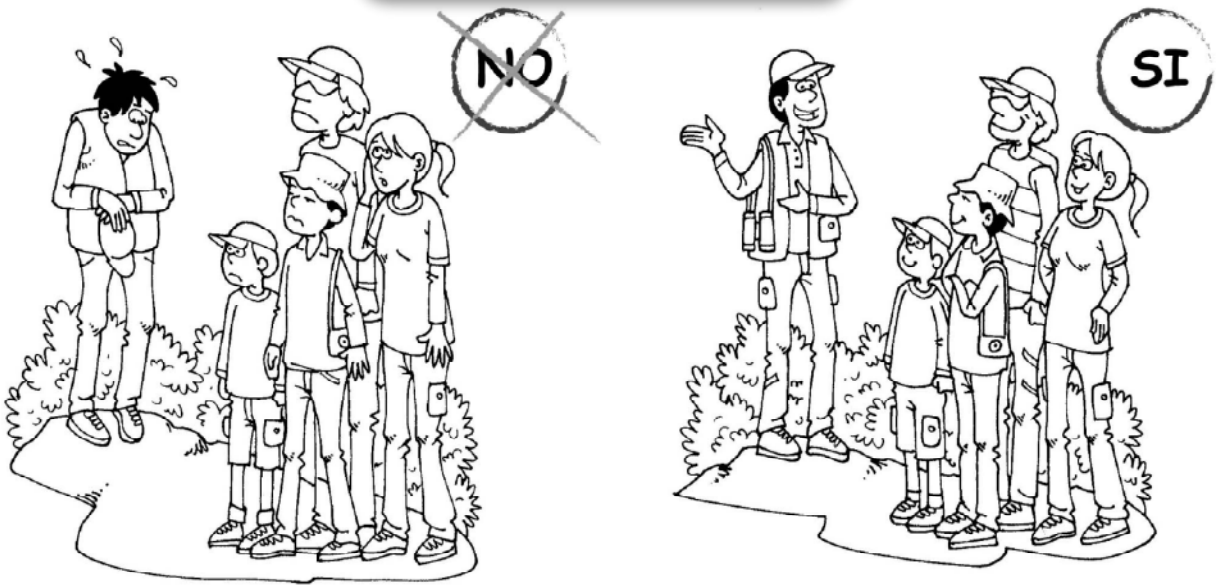
- El guía de turismo es un actor clave del turismo, ya que de él depende, la previsión y elección de los servicios por parte de la/el turista. Por ello es muy importante actualizar los datos a dar, sobre atractivos, servicios, accesibilidad, tiempo de recorrido, etc.
- El informador debe estar listo con los datos y los documentos necesarios para brindarle, como mapas, directorios, guías informativas, trípticos, afiches, etc.

Cualidades del guía turístico para un servicio de calidad



- Un servicio brindado con calidad, es percibido y medido por el nivel de satisfacción de la/el turista.
- Las características de calidad en el servicio giran en torno a: la presentación personal, higiene, utilización correcta de los instrumentos de trabajo, ser auténticos, estar a tiempo, brindar información real y actualizada.

Manejo de grupo



- La/el guía turístico debe liderar el grupo, manejando técnicas que le ayuden a: despertar y mantener el interés; escuchar con atención y cordialidad; usar aspectos de comunicación no verbal, utilizar un tono, volumen y ritmo de voz agradable; y adaptar el contenido del mensaje al grupo de turistas, tratando siempre de no descuidar a ningún miembro del grupo con el que se trabaja.

Herramientas y equipos de un Guía

- Botella de agua
- Linterna
- Arneses
- Soga (al menos 5 metros)
- Ganchos gruesos
- Mapa plastificado
- Marcador de agua delgado
- Bastón
- Mochila ligera, resistente e impermeable (con cobertor y franjas de señalización para ropa).
- Bolígrafo y lápiz
- Plantillas interpretativas
- Batería cargada extra de celular
- Velas
- Reloj Impermeable con luz
- Gafas
- Zapatos para escalar y a prueba de agua
- Credencial
- Lista de teléfonos de emergencia
- Brújula
- Gorra para caminata o escalada
- Chaleco UNIFORME

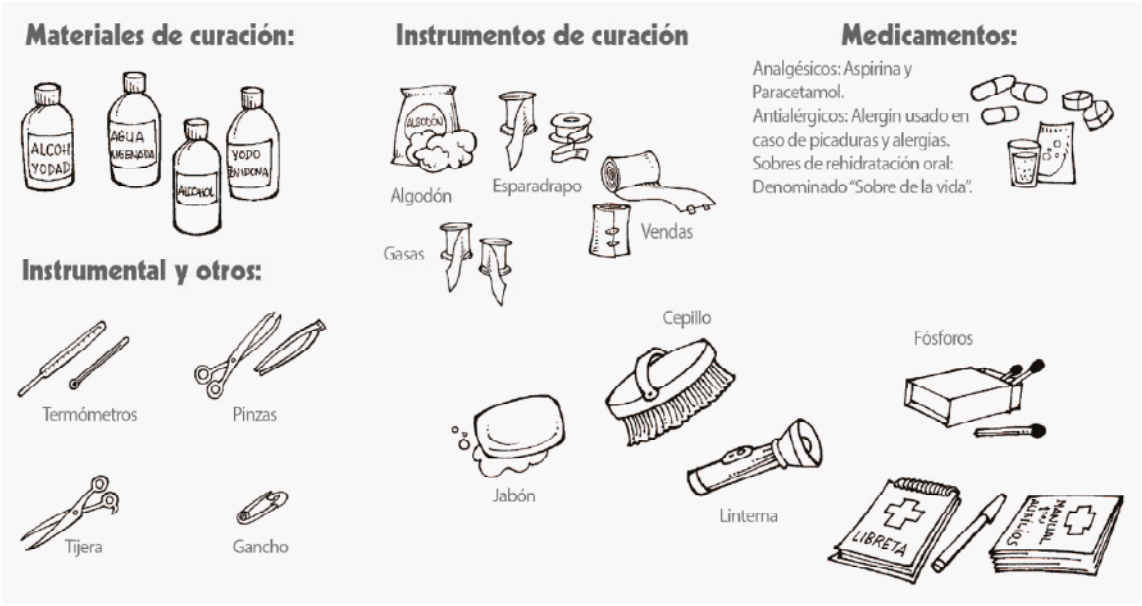


Primeros Auxilios



- La/el guía de turismo, debe estar atento al estado de ánimo y físico de sus turistas, para poderlos socorrer; esto ayuda a la armonía y seguridad de todos durante el viaje.

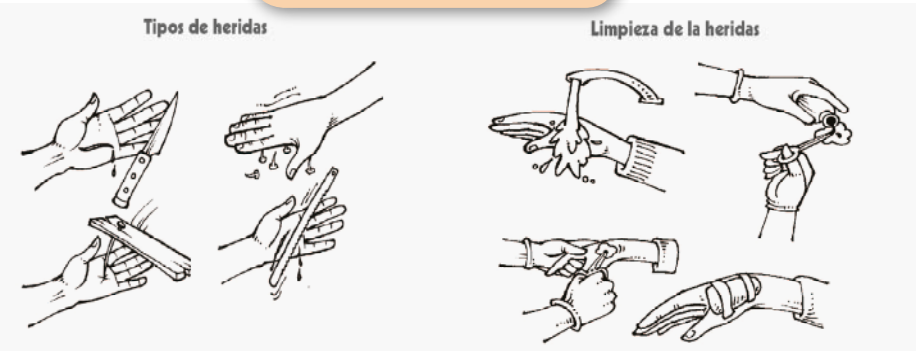
El botiquín de Primeros Auxilios



- El botiquín es un recurso básico para aquellos que van a prestar primeros auxilios, ya que en éste se encuentran los elementos esenciales para la atención de un paciente.

Fuente: ***Manual de Primeros Auxilios - Cruz Roja Boliviana.***

Heridas



¿Qué debemos hacer?

- Ubicar la herida y retirar de la zona afectada.
- Evitar tocar la herida directamente con los dedos.
- Limpiar la herida con gasa del centro de la herida hacia los extremos pasando solo una vez.
- Utilizar antiséptico.
- Cubrir la herida con gasa o compresa y sujetarla con venda.

¿Qué no debemos hacer?

- No colocar en la herida borra de café, sal o pasta dental ya que causa infecciones.
- No aplicar medicamentos, ya que pueden provocar reacciones alérgicas.
- Cuando la herida es provocada por puñales, vidrios, cuchillo, etc., no los retires, inmoviliza la zona para evitar daños mayores.

- Recomendaciones: Tome siempre los medicamentos con agua y nunca con café, alcohol o bebidas gaseosas.
- No administre medicamentos a mujeres embarazadas.

Reanimación cardiopulmonar

- Manifestaciones: Falta de respiración y pulso, color azulado en las mucosas y piel, inconsciencia.
- ¿Qué debemos hacer?: inicia las maniobras de realización en su fase de SOPORTE BÁSICO DE LA VIDA que se realiza en el lugar donde ocurre el caso.
- Soporte básico de la vida. Consta de 3 pasos de la reanimación cardio pulmonar:

Abrir vías respiratorias



Restaurar la respiración (boca a boca)



Restauran la circulación (masaje cardio externo)



Transporte de cuerpos

Transporte de arrastre:



Transporte levantando a la víctima



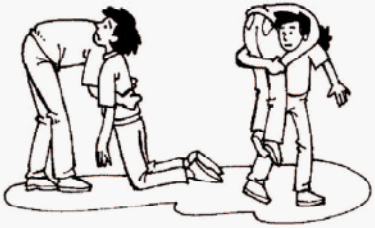
Transporte tipo bombero



Transporte por 2 auxiliadores



Transporte en una silla



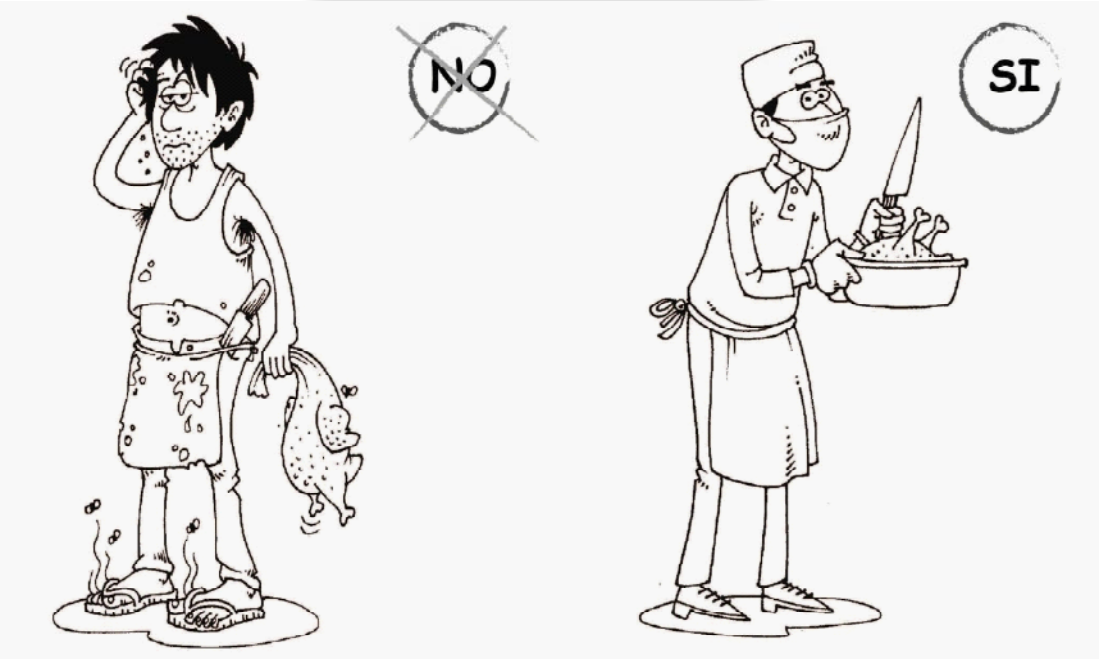






GASTRONOMÍA

Transporte de cuerpos



- El manejo inadecuado de alimentos puede producir enfermedades en quien los consume.
- Una correcta manipulación de alimentos exige utilizar: mandil de cocina, gorro, secadores y utensillos adecuados.

Normas para la manipulación correcta de los alimentos

1



Lávese bien las manos antes de manejar los alimentos, durante la preparación y antes y despues de ir al baño.

2



Lave y desinfecte las superficies y utensilios que ha utilizado antes y después de la preparación de alimentos.

3



Los alimentos no deben estar por más de 2 horas a temperatura ambiente. Ni mucho tiempo almacenados.

4



Mantenga y conserve separados los alimentos crudos de alimentos cocidos, tanto en cocina, despensa y nevera.

- El desorden y el mal humor en el trabajo de cocina afecta a la salud del cliente y de la persona anfitriona.
- La educación, la correcta manipulación de los alimentos y la forma de trabajo, nos ayudan a sentirnos bien y a generar mejores ingresos.

5





Compruebe que los alimentos que compre estén en buen estado y lea atentamente la fecha de vencimiento.

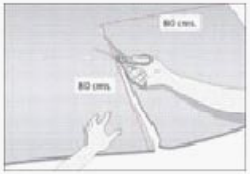
6





No manipular alimentos si tenemos heridas, debes proteger la herida y usar guantes. Si estamos enfermos usar barbijo.

7









Proteja la cocina y los alimentos, de insectos, roedores y animales. Use mallas milimétricas en ventanas. Tape los tachos de basura y llévelos fuera de la cocina. Mantenga los productos de limpieza tapados y lejos de los alimentos.

8



Use la ropa adecuada para su trabajo y mantenga el orden para evitar contaminar la comida.

9

¡SU TRABAJO ES MUY IMPORTANTE !!!





LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES ESTA EN SUS MANOS, DE USTED DEPENDE QUE ELLOS NO SE ENFERMEN

Atención al cliente en alimentación

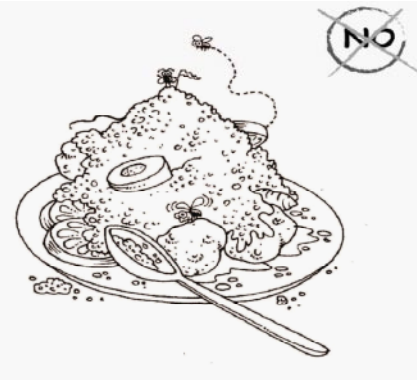


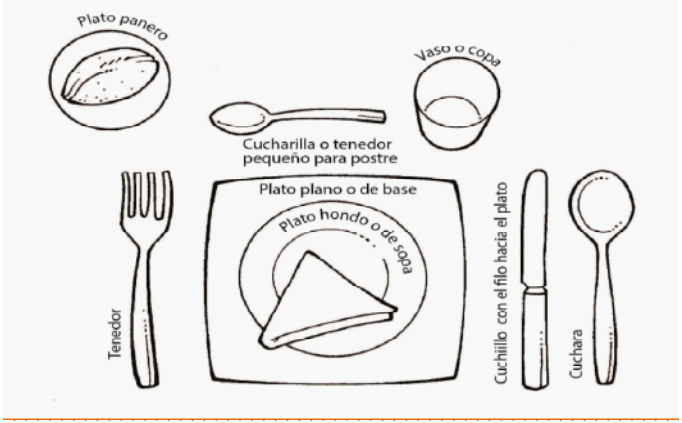
- El maltrato al cliente y un ambiente inadecuado generan una pésima calidad de imagen en el servicio y del destino turístico.
- La calidad está en la apariencia del mesero o la mesera, un buen ambiente, un buen trato y un buen producto.
- Siempre debemos evitar malos hábitos, mal humor y mala apariencia en nuestro servicio.
- La aplicación de nociones básicas de etiqueta en la atención nos ayuda a quedar bien con el cliente.

Presentación de alimentos

- Un buen plato de comida que es presentado de mejor manera (limpio, ordenado, con ingredientes de calidad y de forma creativa), atrae todo: clientes, mejor pago y mayor frecuencia.

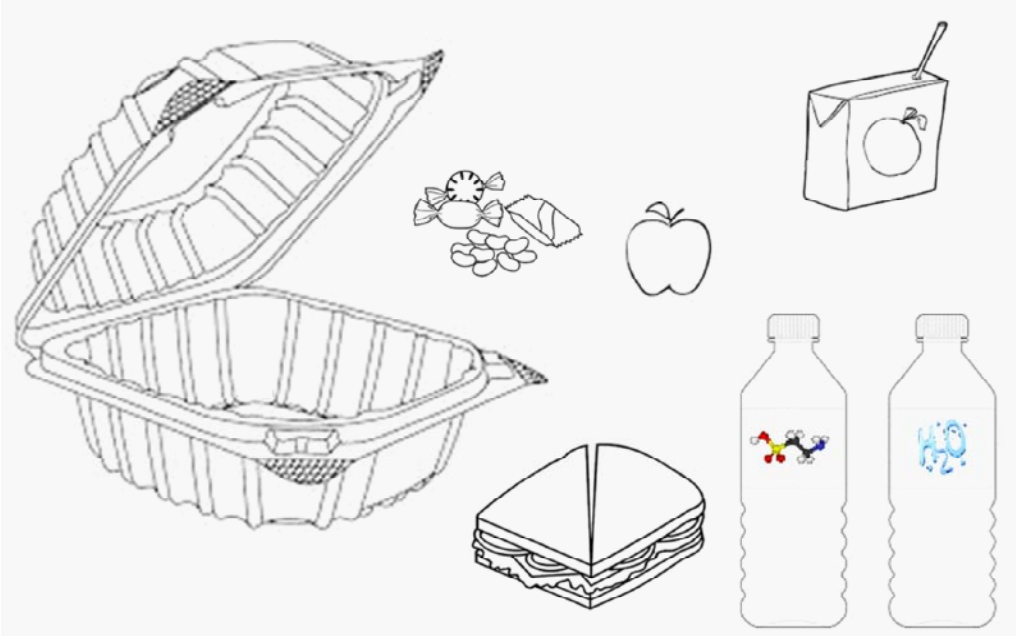






- La contaminación y la suciedad en los alimentos y utensilios, atraen insectos y hace escapar a los clientes.

Box Lunch



- El box lunch es un término en inglés, se refiere a una merienda o almuerzo en caja, lleva alimentos listos para consumir, pero preparados para ser trasladados a otros lugares. Debe contener alimentos como: fruta, agua, bebidas energéticas, dulces o chocolates, sándwich, etc.

SOLUCIONES PRÁCTICAS
Tecnologías desafiando la pobreza

Soluciones Prácticas es un organismo de cooperación técnica internacional que contribuye al desarrollo sostenible de la población de menores recursos, mediante la investigación, aplicación y diseminación de tecnologías apropiadas. Tiene oficinas en África, Asia, Europa y América Latina. La oficina regional para América Latina tiene sede en Lima y coordina el trabajo en la región de las oficinas de Perú y Bolivia. Trabaja a través de sus programas de Sistemas de Producción y Acceso a Mercados; Energía, Infraestructura y Servicios Básicos; Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático y las áreas de Control de calidad, Administración, Finanzas, Comunicaciones y la Unidad de Consultorías (PAC).

www.solucionespracticas.org.bo

Con el apoyo de

IICA

AEA
ALIANZA EN ENERGÍA Y AMBIENTE CON LA REGIÓN ANDINA

FORMIN.FINLAND.FI
MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES DE FINLANDIA