

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

CARRERA DE TURISMO



TESIS DE GRADO

**“LA IMAGEN TURISTICA DEL CANTON DE HUATAJATA
AFECTADA POR LA PARTICIPACION DEL MUNICIPIO DE
ACHACACHI EN SITUACIONES DE CONFLICTO**

**PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE
TURISMO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES”**

TUTOR: LIC. DANTE CAERO MIRANDA

POSTULANTE: LIZET USTAREZ BENAVIDES

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE LICENCIATURA EN TURISMO

LA PAZ – BOLIVIA

2010

INDICE

CAPITULO I

INTRODUCCION.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.1. Preguntas de Investigación.....	6
2. OBJETIVOS.....	7
2.1. Objetivo General.....	7
2.2. Objetivos Específicos.....	7
3. JUSTIFICACION.....	8

CAPITULO II

2. METODOLOGIA.....	10
2.1. TIPO DE ESTUDIO.....	10
2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	10
2.3. METODO DE INVESTIGACION.....	12
2.4. UNIVERSO Y MUESTRA.....	12
2.4.1. Determinación del Universo.....	12
2.4.2. Determinación de la Muestra.....	13
2.5. INSTRUMENTOS METODOLOGICOS.....	13
2.6. HIPOTESIS.....	14
2.6.1. Identificación de Variables.....	14
2.6.2. Operacionalización de la Hipótesis.....	15

Capitulo III

3. ESTADO DE LA CUESTION.....	17
--------------------------------------	-----------

CAPITULO IV

4. MARCO TEORICO REFERENCIAL.....	33
4.1. LA NATURALEZA DEL CONFLICTO.....	33
4.2. CAUSAS QUE OCACIONAN UN CLOFLICTO.....	39
4.3. CONFLICTOS CONSTRUCTIVOS Y CONFLICTOS DESTRUCTIVOS.....	40
4.4. CONFLICTOS SOCIALES EN BOLIVIA.....	42
4.5. TRATAMIENTO DEL CONFLICTO SOCIAL EN BOLIVIA.....	43
4.6. REGULACION DEL CONFLICTOS.....	46
4.7. SITUACIONES DE CONFLICTO EN BOLIVIA.....	48
4.8. IMAGEN.....	56
4.9. LA IMAGEN TURISTICA.....	58
4.10. PROCESOS DE FORMACION DE LA IMAGEN TURISTICA Y FUENTES DE INFORMACION IMPLICADAS.....	60
4.10.1. Imagen Orgánica.....	61
4.10.2. Imagen Inducida.....	61
4.10.3. Imagen Compleja.....	61
4.10.4. Imagen Global.....	62
4.11. LA IMAGEN TURISTICA DE BOLIVIA.....	67
4.12. IMAGEN TURISTICA DE HUATAJATA.....	68

CAPITULO V

5. CONTEXTO DE LA INVESTIGACION	70
5.1. UBICACIÓN.....	70
5.2. ASPECTOS CLIMATICOS.....	71
5.3. CARACTERISTICAS GEOLOGICAS.....	72
5.4. DIVISION POLITICA Y POBLACION.....	73
5.5. SALUD.....	74
5.6. EDUCACION.....	74

5.7. ORGANIZACIÓN SOCIAL.....	75
5.8. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.....	76
5.9. REFERENCIAS SOCIOECONOMICAS.....	77
5.10. LUGARES DE INTERES TURISTICO.....	78
5.11. ACTIVIDADES DE INTERES CULTURAL.....	79
CAPITULO VI	
6. INTERPRETACION DE DATOS.....	84
CAPITULO VII	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
ANEXOS.....	108
BIBLIOGRAFIA.....	118

**LA IMAGEN TURÍSTICA DEL CANTON DE HUATAJATA
AFECTADA POR LA PARTICIPACION DEL MUNICIPIO DE
ACHACACHI EN SITUACIONES DE CONFLICTO
PERCIBIDA POR LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE
TURISMO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**

CAPITULO I

INTRODUCCION

Bolivia no había vivido un período de conflictos sociales tan generalizado e intenso como los que se dieron en la última década. En la política boliviana nunca faltaron protestas y movilizaciones, las cuales solían ser protagonizadas sobre todo por sectores agraviados como los campesinos cocaleros, o por gremios bien organizados que han hecho de la presión callejera parte de su cultura, como los maestros fiscales, trabajadores en salud, transportistas sindicalizados y/o los estudiantes universitarios entre otros.

En el año 2003 estas protestas fueron generalizadas por todos los sectores sociales, lo cual terminó por derrocar al entonces Presidente de la República Gonzalo Sánchez de Lozada.

Estos acontecimientos sin lugar a duda tuvieron una gran repercusión a nivel mundial, arremetiendo de singular manera en contra del proceso de construcción de la Imagen Turística de nuestro país, afectando de sobre manera el desarrollo de esta actividad, lo cual inevitablemente endureció su nombre en la esfera internacional.

El Turismo es sin lugar a dudas, el rubro en el que se observa la mayor dinámica de crecimiento. En todos los países se lo conceptúa como uno de los sectores económicos más dinámicos y gracias a ello, el mismo es considerado como elemento esencial de la actividad socio-económica de los mismos en términos de ingresos y empleos, lo cual lo constituye en la base fundamental de su economía.

En Bolivia es la tercera actividad económica en la captación de divisas, después del gas natural y la soya.

Este rubro tiene un efecto multiplicador sobre las áreas: financiera, comunicaciones, transporte, artesanía, gastronomía, producción de artículos de primera necesidad, centros de diversión, industria de alimentos y bebidas así como el sector textil (especialmente con la compra de tejidos de alpaca), entre otros.

Otros sectores que se ven beneficiados por la actividad turística, son el sector de construcciones, que genera un crecimiento de la oferta de servicios directos como hoteles y otra oferta complementaria como centros de recreación y diversión o el sector energético.

Según La Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España, dentro de los ingresos generados por el turismo, se pueden diferenciar 3 componentes:

Componente directo del ingreso turístico: Ingreso percibido directamente por las empresas turísticas y sus propietarios.

Componente inducido del ingreso turístico: Ingresos percibidos en forma de sueldos y salarios o de rentas y beneficios empresariales por el resto de los sectores de la economía que se ven beneficiados por una mejora general de la capacidad de gasto local, inducida por la dinamización económica, introducida por la actividad turística.

Componente indirecto del ingreso turístico: Ingreso percibido en forma de sueldos y salarios por los empleados de las empresas turísticas y las rentas generadas por el turismo, hacia los propietarios de empresas de otros sectores dedicados al abastecimiento de la producción turística.

“En el año 2003 los ingresos en divisas generadas por la actividad turística llegaron a 172.5 millones de dólares”.¹

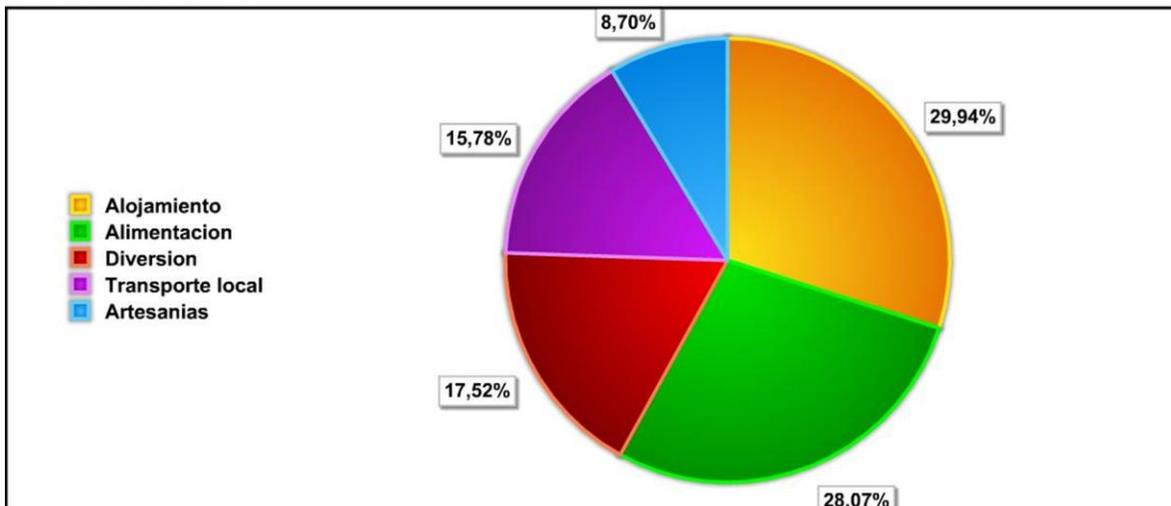
En el 2008 el Turismo generó 314 millones de dólares. Esta cifra, en comparación a la gestión 2003, tuvo un crecimiento del más del 100%. El Instituto Nacional de Estadística, explica este crecimiento por las variaciones positivas que presentaron los gastos en Alojamiento de 10,33%,

¹ Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas “Estructura del Sector Turismo en Bolivia” 2006

Compra de Bienes 5,74% y Otro Gastos en Servicios 7,27%, que en términos absolutos representaron un aumento de 7,1 millones en Alojamientos, 3,4 millones en Compra de Bienes y 12,0 millones de dólares en Otros Gastos en Servicios, con relación al Gasto Turístico registrado en el año 2003.

De acuerdo con la estructura del Gasto Turístico 2008, la mayor proporción está destinada a Hospedaje 24,1%, Alimentación 22,6%, Transporte interno 14,1%, Recreación 12,7% y compra de Artesanías 7,0%.

Cuadro N° 1
Gasto Turístico 2008



1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las características económicas de la actividad turística en el ámbito mundial son verdaderamente impresionantes, el turismo se perfila como base fundamental en la economía de muchos países, provocando un alto impacto en cada uno de ellos.

Esta actividad sin duda pretende brindar una mejor calidad de vida a los pobladores, inyectando divisas frescas en el sistema económico de sus actores.

Aún cuando el turismo, hoy en día, no deja lugar sin explorar, atraer a los turistas es el reto al que deben enfrentarse todos los países, sobre todo aquellos que ven en sus bondades una oportunidad de desarrollo.

La elección de un país como destino turístico, por parte de un turista, está sujeta a diferentes factores tanto internos y externos que actúan sobre él.

La imagen percibida de un país o destino al momento de su elección, es de vital importancia. Un país puede tener una gran cantidad de recursos turísticos, tanto naturales como culturales; pero si su imagen se encuentra afectada por diversas situaciones ya sean sociales (conflictos), políticas (gobiernos inestables), naturales (desastres) que pueda estar atravesando dicho país, las posibilidades de este para ser elegido como destino turístico disminuyen considerablemente y se convierte en un difícil reto posesionarlo nuevamente en el mercado turístico internacional.

El Lago Titikaka se ha consolidado a nivel mundial como uno de los principales destinos turísticos en Bolivia, la afluencia de turistas a este sector se ha incrementado en un 63% en el último periodo del 2008. Este crecimiento ha beneficiado al espacio geográfico que lo contempla, tal es el caso del Cantón Huatajata, el cual tomaremos como referente para el presente estudio de investigación.

Huatajata es considerado el Cantón turístico del Municipio de Achacachi, este se encuentra ubicado a orillas del Lago Sagrado, posee un pintoresco paisaje, una profunda riqueza cultural por ser el principal escenario geográfico de la cultura Aymará; además de ello cuenta con un potencial turístico que a la larga bien podría ser parte de los destinos consolidados en Bolivia.

Sin embargo, la constante participación del Municipio de Achacachi en los conflictos sociales suscitados en Bolivia en la última década ha repercutido desfavorablemente en la imagen turística del Cantón de Huatajata al ser parte de este, creando una imagen contraria al turismo que ha truncado el desarrollo de dicha actividad en el sector.

1.1. Preguntas de Investigación

¿De qué manera la imagen turística del Cantón de Huatajata se ha visto afectada por las situaciones de conflicto en las que participó el Municipio de Achacachi según los estudiantes de turismo?

¿Cuál es la relación existente entre el Cantón de Huatajata y el Municipio de Achacachi para los estudiantes de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés?

¿Cuál es la imagen del Cantón de Huatajata que en la actualidad tienen los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la imagen turística del Cantón de Huatajata se ha visto afectada por la participación del Municipio de Achacachi en situaciones de conflictos, según los estudiantes de turismo.

1.2.2. Objetivos Específicos

Establecer cual la relación existente entre el Cantón de Huatajata y el Municipio de Achacachi para los estudiantes de turismo.

Definir cual la imagen que en la actualidad tienen los estudiantes de turismo con relación al Cantón de Huatajata.

1.3. JUSTIFICACION

La imagen se ha convertido en el principal lenguaje de nuestros tiempos; siendo el principal pilar de toda forma de relacionamiento social, en el Mundo globalizado en el que vivimos. Ello incide de manera directa en las decisiones de consumir un producto o no, ó de visitar un país o no, etc.

Por sus características, la imagen es un lenguaje mental dinámico que esta en un proceso de reconstrucción u/o modificación constante. Por ello, es de vital importancia construir una imagen de acuerdo a los objetivos que se quieran alcanzar, la misma que debe ser cuidadosamente manejada para el desarrollo de la actividad turística.

El Municipio de Achacachi está conformado por diez cantones, entre ellos encontramos al Canton de Huatajata, el cual es el Cantón turístico del sector y todo conflicto existe en el lugar repercute de manera negativa en la actividad turística como en las diversas actividades económicas del lugar.

Los sucesos acontecidos especialmente en el año 2003, el descontento generalizado que se vivió a nivel nacional desencadeno un suceso de manifestaciones sociales protagonizadas por marchas, bloqueos, paros, los cuales lamentablemente perjudicaron la actividad turística del país.

El presente trabajo de investigación pretende dar a conocer la repercusión que la Participación del Municipio de Achacachi en los conflictos sociales

de la última década ha tenido sobre la imagen turística del Cantón de Huatajata.

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1. TIPO DE ESTUDIO O INVESTIGACION

Considerando que el interés de “Los estudios explicativos se centran en explicar porqué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas.”²

Por las características mencionadas anteriormente, el tipo de estudio de la presente investigación se define como explicativo, porque busca expresar aspectos puntuales de la problemática con relación a la imagen turística y los conflictos sociales que comprometen la actividad turística del Cantón de Huatajata.

2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

La investigación es de diseño no experimental y transaccional.

“La investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos es observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural”³.

² Hernandez S. Roberto “METODOLOGIA DE LA INVESTIVACION” Ed.McGraw-Hill, pag 66

³ ídem

En la presente investigación la variable independiente “A” (imagen turística) no es manipulada de ninguna manera, y la misma es observada en su contexto natural sin provocar intencionalmente cambios en las condiciones en la que se desarrolla frente a la variable “B” (conflictos sociales) que a su vez ha sido observada en su propio contexto.

Nuestro estudio no experimenta con ninguna de las variables, simplemente observa la relación existente entre la variable “A” y la variable “B” de estudio.

“Es transaccional, porque la recolección de datos se realiza en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”⁴.

En este sentido se ha buscado explicar la relación existente entre “los conflictos sociales y la imagen turística” del Cantón Huatajata.

Es evidente que la actividad turística es un fenómeno social, el cual se ve afectado de singular manera por los problemas sociales que acontecen en un determinado lugar, los cuales inciden de manera directa en su imagen impidiendo el desarrollo del lugar en el que se realizan estos hechos.

⁴ ibídem, Pág. 191, 192

2.3. METODO DE INVESTIGACION

La investigación realizada empleó el método *cuantitativo*. Este método utiliza el análisis estadístico de los datos recogidos por las encuestas en el trabajo de campo, para determinar cual la imagen turística de Huatajata a partir de la participación del Municipio de Achacachi en conflictos sociales. Siguiendo los lineamientos del diseño de la investigación (transnacional), se ha estudiado los conflictos sociales como un hecho global acontecido en el pasado, y se ha recogido la percepción de este hecho, en un solo tiempo del trabajo de campo.

Consideramos importante esta forma de abordar nuestra investigación, ya que tomamos a los conflictos sociales como un fenómeno ó evento en su totalidad, sin estudiar los elementos particulares que componen a la variable conflictos sociales, ni las causas que los originan, ni las circunstancias en que se desenvuelven.

De esta manera, observamos a los conflictos sociales como un solo evento que incidió en la imagen turística de Huatajata.

2.4. UNIVERSO Y MUESTRA

2.4.1. Determinación del Universo

El universo de la investigación está conformada por 1.276 estudiantes de de la Carreta de Turismo de la Universidad de San Andrés.

2.4.1.1 Determinación de la Muestra

Para fines de nuestra investigación la muestra que se considero está constituida por todos los estudiantes de 9vo semestre de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés, que dan un numero de 80 estudiantes.

2.5. Instrumentos Metodológicos

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario el uso de herramientas metodológicas los cuales se basan en el análisis e interpretación de datos.

Las técnicas de investigación se complementaron con instrumentos que permitieron realizar el recojo de datos de la realidad, con relación a la percepción que tienen los estudiantes de 9no. semestre de la Carrera de Turismo de la Universidad de San Andrés respecto a la Imagen Turística de Huatajata frente a la participación del Municipio de Achacachi en conflictos sociales, para lo cual se hizo uso de un cuestionario de preguntas cerradas dicotómicos y con varias alternativas de respuesta.

Para llevar a cavo la investigación documental se hizo uso de:

- Plan de Desarrollo Municipal (PDM)
- Biblioteca: Banco Central de Bolivia, Municipal de La Paz.

- Biblioteca U.M.S.A. (Central, Turismo, Sociología, Comunicación)
- Biblioteca de la Universidad Católica de Bolivia.
- Museo Nacional de Etnografía y Folklore.
- Hemeroteca: Banco Central de Bolivia, Municipal de La Paz.

2.6. HIPOTESIS

La imagen turística del Cantón de Huatajata ha sido contraria al turismo en los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés por las situaciones de conflicto en las que participó el Municipio de Achacachi.

2.6.1. Identificación de Variables

Se establece la relación de las variables Conflictos Sociales e Imagen Turística, las cuales conceptualizamos a continuación:

Imagen Turística.- “La imagen de un destino puede ser concebida como una mezcla de percepciones positivas y negativas, que representan la realidad de un lugar, esta imagen es la que percibe el individuo, antes de que estos tomen la decisión de elegir el destino de

viaje, de manera que cuando la imagen positiva exceda la negativa, el turista potencial tomara la decisión de elegir el destino”⁵.

Conflictos Sociales.”Es una forma básica de conseguir lo que se quiere de otros. Es una comunicación que inicialmente va en un solo sentido, designada para llegar a un acuerdo cuando usted y la otra parte tienen algunos intereses en común y algunos opuestos”⁶.

2.6.2. Operacionalización de la Hipótesis

Una vez planteada la hipótesis, damos lugar a la Operacionalización de la hipótesis, conforme el siguiente cuadro:

⁵ MILMAN A. Y PIZAN A.”The role of awareness and familiarity with a destination : the central Florida Case” Public Journal of travel Research. Vol., Writter, USA 1995, pag.21

⁶ FISHER Roger, Obtenga el sí: El Arte de Dialogar, Edit. Continental, México,1986,Pag. 259.

Objetivo General	Preguntas de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Dato Empírico
Determinar de qué manera la imagen turística del Cantón de Huatajata se ha visto afectada por la participación del Municipio de Achacachi en situaciones de conflictos, según los estudiantes de turismo	<p>➤ ¿De qué manera la imagen turística del Cantón de Huatajata se ha visto afectada por las situaciones de conflicto en las que participó el Municipio de Achacachi según los estudiantes de turismo?</p> <p>➤ ¿Cuál es la relación existente entre el Cantón de Huatajata y el Municipio de Achacachi para los estudiantes de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés?</p> <p>➤ ¿Cuál es la imagen del Cantón de Huatajata que en la actualidad tienen los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés?</p>	<p>La imagen turística del Cantón de Huatajata ha sido contraria al turismo en los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés por las situaciones de conflicto en las que participó el Municipio de Achacachi.</p>	Imagen Turística	Procesos de formación de la imagen turística	Orgánica	Rumores
						Relaciones Interpersonales
						Conversaciones grupales
					Inducida	Medios audiovisuales
						medios orales
						medios escritos
				Compleja	Todos	
					Agresión Física	experiencia propia
						persecución de turistas
			persecución a civiles a establecimientos de hospedaje			
			Agresión Verbal	Insultos		
				Gritos		
				Manifestaciones políticas	sindicatos organizados	
			Conflictos sociales	Bajo Flujo Turístico	Paro de Actividades	mercados cerrados
					Bloqueos	carreteras intransitables
Paros	de transporte					
Cancelación de Paquetes turísticos	Pérdida de Ingresos de las AA.VV.	Cancelación de tours guías perjudicados				
	Reducción de Ingresos Económicos	Restaurantes			Perdida de alimentos percederos	
Hospedaje		Camas Vacías				
Transporte	Vehículos varados					

CAPITULO III

ESTADO DE LA CUESTIÓN

“La necesidad de un abordaje del fenómeno turístico, conlleva a la reflexión de un campo de estudio multidisciplinario y requiere de modelos de interpretación, evaluación y planificación para analizar el tipo de prácticas sociales y generar conocimiento sobre la puesta en valor de un lugar”⁷

La investigación citada anteriormente, hace evidente que el proceso de construcción de la imagen depende de varios factores, tales como: los actores sociales, los servicios turísticos y el medio ambiente entre otros

“Las experiencias de viaje tienen un efecto profundo en el viajero así como en la sociedad, ya que esas experiencias se encuentra a menudo entre los recuerdos, mas notables en la vida del viajero”⁸.

“Históricamente podemos decir que los servicios tienen una relación directa o indirecta con la actividad turística, jugando un rol político e ideológico a lo largo de todo proceso histórico. Citaremos por ejemplo, que en el siglo XIX, uno de los temas que hoy es central en el turismo es el referido a los viajes y desplazamientos”⁹.

⁷ CAMMARATA, Emilce Beatriz. “El turismo como práctica social y su papel en la apropiación y consolidación del territorio”.

⁸ ROBERT W. McIntosh, Charles R. Goeldner, J. R. Brent Ritchie “Turismo, Planeacion Administración y Perspectiva” Edit. Limusa S.A. México 2008, Pág. 245

De esta manera podemos entender que los servicios turísticos que constituyen una de las partes más importante en la construcción de imagen (transporte, comunicación, servicios bancarios, hospedaje, alimentación, recreación, seguridad, etc.) solo se puede dar con calidad dentro de un contexto de tranquilidad y paz social, permitiendo de esta manera promover una imagen favorable del destino turístico.

Sin embargo para la investigación que desarrollamos, uno de los aspectos de gran interés es entender como los actores sociales se desenvuelven en determinadas circunstancias, favoreciendo ó no a la construcción de una imagen turística positiva e incentivadora para el desarrollo del turismo ó la promoción de un potencial turístico.

“A menudo se teme a las cosas desconocidas y en los viajes hay muchas cosas con las que no está familiarizado el viajero potencial. Guerras, disturbios, y publicidad negativa acerca de una zona crean duda y temor en la mente del posible viajero, lo cual es un factor decisivo para viajar”¹⁰.

Tempranamente en nuestro país se entendió que ciertos actores sociales (indígenas) deberían estar controlados en su desplazamiento, ya que la movilidad de estos estaba considerada, como un factor conflictivo en el desarrollo social del país, lo que conlleva a entender que estos movimientos

⁹ RICALDI, Víctor, Hugo “El turismo en tiempos de movimientos y conflictos sociales” Instituto de Investigaciones y Consultoras Turística, WWW.TurismoRuralBolivia.COM, Abril 2008. Pág. 5.

¹⁰ ROBERT W. McIntosh, Charles R. Goeldner, J. R. Brent Ritchie “Turismo, Planeación Administración y Perspectiva” Edit. Limusa S.A. México 2008, Pág. 262

indígenas representan una imagen contraria al desarrollo, como lo afirma de manera implícita la siguiente investigación.

“El nuevo Estado emergente de 1825, no olvidó el “Peligro” latente que representaban los movimientos sociales indios, por lo que sistemáticamente plantean formas de control social para evitar de que las comunidades o Ayllus se constituyan en centros de sublevación, para esto se instruye la necesidad de que cada persona porte su pasaporte para salir o entrar a cada ciudad o comunidad”¹¹.

De esta manera desde tiempos de antaño hasta nuestros días, se ha construido una percepción equivocada y peyorativa de los movimientos indígenas, sin entender la razón, ni el contexto, ni la demanda de dichos movimientos, y que inevitablemente al pasar de los años al no ser atendidos se han fortalecido y multiplicado, y con ellos se ha expandido la concepción de una imagen desfavorable (negativa), y en oposición a cualquier tipo de desarrollo, especialmente en la última década se ha considerado que estos movimientos han sido un factor decisivo en frenar el desarrollo turístico, en áreas con potencial turístico.

En contraposición a ello, citamos a continuación un párrafo de la Tesis de Grado de la Universidad Mayor de San Andrés de la Carrera de Turismo de la Postulante, Ilsen Gutierrez del año 2004 *Información y Comunicación Turística*:

¹¹ RICALDI, Víctor, Hugo “El turismo en tiempos de movimientos y conflictos sociales” Instituto de Investigaciones y Consultoras Turística, WWW.TurismoRuralBolivia.COM, Abril 2008. Pág. 5.

para dar a conocer como es que en la actualidad son considerados los pueblos originarios para el progreso del Turismo en nuestro país.

“Bolivia es la expresión de la revalorización de las culturas precolombinas y la capacidad de los pueblos originarios (alrededor de un 56% de la población actual) de mostrar por sí mismos, y ante el visitante tanto nacional como extranjero, la riqueza patrimonial etnográfica y la biodiversidad ecológica presentes en todo el territorio nacional, desde la Amazonia hasta los Andes. Constituyéndose en sí mismos en el mejor agente de conservación y preservación de este patrimonio” “ Bolivia constituye uno de los recursos turísticos más ricos del mundo, cuenta con 32 grupos étnicos con expresiones vivas de su diversidad cultural, 1340 atractivos turísticos en todo el país, 300 sitios arqueológicos, 66 de los 112 ecosistemas existentes, está entre los 8 países con mayor biodiversidad del mundo, 31 áreas protegidas entre Parques Nacionales, Reservas, Estaciones Biológicas y Santuarios de Vida Silvestre; posee también iglesias coloniales y misiones jesuitas del siglo XVIII declaradas Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, posee ciudades coloniales como Sucre y Potosí, declaradas también Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.”

“La concentración del potencial turístico del país identifica: El Altiplano Paceño, sobre todo la zona circunlacustre del Titicaca en las orillas (alrededor) del lago, El trópico de La Paz y Cochabamba y el sur del país, específicamente el circuito Potosí, Uyuni, Sucre. Al mismo tiempo estas son las zonas donde se

han generado los mayores movimientos sociales y conflictos sociales del país”¹².

“Desde la lectura del Estado los movimientos sociales y conflictos sociales, truncaron proyectos de desarrollo alternativo sobre todo en el trópico de Cochabamba. En su lógica exclusiva de reproducción del capital indican que el año 2000 el PIB de Bolivia creció el 2.2% cuando pudo llegar al 3.5% de no haberse producido la convulsión social, según el gobierno sólo en un mes de conflicto, el país se vio privado del ingreso de 14 millones de dólares provenientes del turismo”¹³.

Laserna Roberto y Villarroel Miguel en su libro, titulado “Enero 1979 enero 2008, 38 Años de Conflictos Sociales en Bolivia”, (descripción general por periodos gubernamentales), hacen un análisis del escenario político en el que se incluye a los diferentes actores sociales de una sociedad heterogénea y regional como es el caso de Bolivia. Estudia las relaciones que las distintas regiones construyen desde la perspectiva del desarrollo económico y como los conflictos sociales regionalizados, constituyen el mecanismo de lucha por el poder nacionalizador.

“Lo cierto es que la sociedad expresada en algún tipo de movimiento social, percibe al turismo como ajeno, afuera de su condición de vida, no existe una

¹² bien pago 7.

¹³ bitem pág. 7.

apropiación de esta actividad. Considera que el turismo profundiza el individualismo y la iniciativa privada, rompiendo con los lazos comunitarios”¹⁴.

La revisión de literatura referente a la investigación, nos ha revelado que si bien existen varias investigaciones aisladas que nos permiten establecer relaciones entre conflictos sociales e imagen turística de manera implícita, no se ha podido rastrear y por lo tanto no existen en nuestro medio investigaciones globales y generales que hagan referencia explícita a la relación que planteamos como hipótesis de nuestras variables de investigación, Conflictos Sociales e Imagen Turística, y la relación de incidencia de la primera sobre la segunda variable.

Considerando lo expuesto anteriormente, a continuación hacemos referencia a las siguientes investigaciones que abordan nuestras variables en forma separada e independientes entre sí, pero que sin embargo, nos darán algunos elementos básicos e intermedios, que nos permitan entender y construir una relación más profunda entre nuestras variables.

La palabra imagen según Paul Capriotti, Significa. “La representación mental del estereotipo de un objeto, organización, persona ó acontecimiento que los individuos se forman en consecuencia de la interpretación de la información acerca de la organización”¹⁵.

¹⁴ Ibídem Pág. 11

¹⁵ CAPRIOTTI, Paul. “La imagen de la Empresa”, Estrategia para la comunicación integrada. Ed. El Ateneo, Barcelona, España, 1992

La realidad de nuestro entorno esta hecho de imágenes, mucho más ahora que vivimos en un mundo de información que nos llegan de todas partes y que se constituyen en partes cotidianas de nuestras vidas.

El trabajo de Sees, B. M. Van, Riel, en su publicación titulada “Comunicación Corporativa”, nos dice: “Una imagen es el conjunto de significados por lo que llegamos a conocer objeto, y través del cual las personas lo describen, lo recuerdan y lo relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos impresiones, que sobre un objeto tiene una persona”¹⁶.

“Los turistas perciben el destino como una marca que incluye la diversidad de proveedores y servicios”¹⁷.

Para cualquier individuo, la imagen constituye la forma de promover la verdad, sobre la organización en términos de un conjunto de simplificaciones como ser bueno, malo, útil, inútil, justo, injusto, etc.

“La imagen de un destino es la mezcla de percepciones positivas y negativas que representan la realidad”¹⁸. Esta afirmación hecha por los expertos Milman y Pizan, nos permite hacer una discriminación de la percepción de una imagen en términos generales, de manera clara y objetiva para un individuo común,

¹⁶ SEES, B. M. Van, Riel, “Comunicación Corporativa”, Ed. Prentinse May, Madrid, España, 1997, Marco Teórico

¹⁷ CHON, K. S. “Tourism Destination Imagen Modification Process, Marketin Implication” Tourism management. Vol. 12 Nro. 1 Pág. 68-72. U.S.A. 1991

¹⁸ MILMAN, A. Pizan, A. “The Role of awareness and familiarity Whit Destination, The Central Florida Case” Journal of Travel Research, Winter, Pág. 21-27, U.S.A. 1995

(no experto) que para nuestra investigación representan la mayoría de los visitantes ha ser encuestados.

El trabajo de tesis de grado de año 2006, realizado por Isabel Mirtha Chavarría, *Efectos de los Conflictos Sociales en la Afluencia de Visitantes Extranjeros a la Población de Copacabana Años 2000 - 2001*, de la carrera de Turismo, Universidad Mayor de San Andrés U.M.S.A. En esta investigación se pone en evidencia las consecuencias perjudiciales que tienen los conflictos sociales en el flujo de visitantes a la región de Copacabana, el lago Titicaca y las poblaciones aledañas, en palabras propias del autor concluye de la siguiente manera: “Los conflictos suscitados del año 2000 al 2001 y recientemente en octubre del 2003 en el altiplano Paceño en las vías de acceso a Copacabana, han tenido efectos contraproducentes en el turismo, llegando al extremo de impedir el libre tránsito de los turistas a través de medidas extremas como el bloqueo de caminos. Durante el periodo 2001 – 2004 el flujo de visitantes (nacionales y extranjeros) ha sufrido una tendencia permanente a la baja en centros de atracción turística como Copacabana”¹⁹.

Otro trabajo de investigación de Tesis de Grado, en el se puede entender la magnitud que alcanzaron los conflictos sociales que Bolivia ha vivido en los periodos 2000 al 2003, los mismos que repercutieron negativamente en diferentes aspectos de nuestro país, fue realizado por, María del Carmen

¹⁹ CHAVARRIA G. Isabel M. “Efectos de los Conflictos Sociales en la Afluencia de Visitantes Extranjeros a la Población de Copacabana años 2000 – 2001”, Tesis de Grado Carrera de Turismo Universidad Mayor de San Andrés 2006 Pág. 116.

Bocangel de la Universidad Católica, alguno de sus párrafos dicen lo siguiente: “Los obispos piden dialogo para pacificar el país en su asamblea anual, ya que la situación que se vive, es la viva imagen de una patria que se prepara para la guerra”.²⁰ “Varios de los sectores, anuncian que se preparan para lo que será *la madre de las batallas*. El Cardenal Terrazas, advierte en su homilía, “que *la paz se nos escapa de las manos*”. A estas alturas las pérdidas económicas para el país ya son considerables, se producen un nuevo enfrentamiento de grandes magnitudes en la ciudad de El Alto, que produjo muertos y heridos en el altiplano con los mineros de Huanuni”²¹.

Se puede ver en este trabajo, como los movimientos sociales tuvieron su efecto en la imagen de nuestro país, y en consecuencia afectaron negativamente la imagen turística.

Otros trabajos de investigación realizados por alumnos de la Universidad Católica, de la carrera de Administración Turística, Benavides Vásquez María René, Suarez Sarela Ximena, con la tesis, *Programa de Promoción para el Viceministerio de Turismo a través de las Embajadas de Bolivia Para un mejor Posicionamiento del País como Destino Turístico en Mercados Objetivo, 1990,* y Gómez Ferrufino Gabriela, con su investigación titulada, *Modelo de Promoción Estatal para Mejorar la Imagen Turística del Departamento de La*

²⁰ BOCANGEL Moncada María del Carmen D. “Los mensajes de la iglesia católica en su rol de mediadora en los conflictos sociales en Bolivia 2000 – 2003”, Tesis de Grado, Carrera de Comunicación Social, Universidad Católica, 2006 Pág. 40.

²¹ Ibídem Pág. 51

Paz, 1999, y con la misma temática de investigación, la tesis de grado de la postulante Nilda Riveros, bajo el título, La Imagen Turística de Bolivia en el Mercado Turístico de Berlín Alemania, 2001, carrera de Turismo U.M.S.A.

Estas investigaciones plantean que Bolivia cuenta con amplias riquezas, naturales y culturales, con grandes potenciales turísticos, pero; las mismas no son aprovechadas por la falta de una política estatal orientada a la construcción de una imagen sólida y favorable al desarrollo de la actividad turística, por ello ambos estudios plantean realizar análisis y estudios de nuevos mercados potenciales en los que el producto nacional pueda penetrar y lograr posiciones estratégicas en el mercado turístico dirigidas desde la perspectiva de las políticas de estatales.

Mari Luz Quiroga Peredo de la carrera de Turismo de la UMSA, en la tesis de grado con el título La Incidencia del Narcotráfico en el Desarrollo Turístico del Chapare elaborado el año 2004; sostiene que el narcotráfico es un elemento que crea inseguridad y convulsión desatando conflictos sociales, que arremeten negativamente tanto en el desarrollo social y económico existente en la zona, como en la imagen del lugar obstaculizando el desarrollo turístico.

La tesis elaborada por Ronald Touchard Tapia, La Imagen de la Policía Boliviana ante la Percepción Ciudadana, de la carrera de Comunicación Social, de la Universidad Mayor de San Andrés (U.M.S.A.), 2003. Hace un estudio exhaustivo del concepto de imagen, que representa la síntesis para la comprensión de un grupo o hecho particular por el resto de la sociedad.

Alfonso Edgar Patxi Sánchez, elabora otra investigación de tesis de grado titulada Comunicación organizacional, La imagen Proyectada y Practicada, de la carrera de Comunicación Social, de la U.M.S.A. 2004. En este trabajo investiga la importancia que tiene construir y elaborar una estrategia de marketing, que promueva una imagen positiva y favorable a los fines deseados por cualquier entidad ó grupo social organizado.

También está el trabajo dirigido, hecho por el postulante a licenciatura Félix Tomas Aguilar Loza, Estrategias de comunicación Institucional Para reflejar una Imagen Positiva del Gobierno Municipal de Guaquí, de la carrera de Comunicación Social, de la U.M.S.A. 2007. Trabajo que implementa estrategias de comunicación estructural, dirigidas a establecer una imagen positiva, que facilite la interacción con la población, para alcanzar un mayor desarrollo social, cultural y de comunicación dentro del ámbito municipal.

Uno de los elementos intermedios que no podemos dejar de lado porque consideramos importante en la constitución de la relación de nuestras variables, es la comunicación de la información que se genera de los movimientos sociales, y el juicio de valor que se le asigna a esta. Ya que de manera objetiva, la percepción ó la imagen conceptual, que se tiene de un determinado lugar antes de una experiencia propia, es la que se forma casi en su totalidad por la información que recibimos de dicho lugar y de las circunstancias que generan la información.

Una investigación de Alem María Beatriz, Investigador tesista en el Instituto Gino Germani de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA y del CONICET (Argentina), nos explica los alcances de las nuevas tecnologías y el efecto en la comunicación masiva y la determinación que esta tiene en el desarrollo de las actividades sociales y económicas del mundo posindustrializado. Algunos de los párrafos de esta investigación dicen lo siguiente: “El espacio de lo público, como lugar de deliberación, estudiado por autores como Sennett y Habermas, aun cuando los diagnósticos y las épocas que los mismos estudian, difieren en cuanto a la pérdida del sentido de lo público, no dejan de expresar que la presencia de las nuevas tecnologías contribuyen a erosionar la relación tiempo-espacio.

También Mac Luhan, advertía que la alteración que produjo la electricidad, fue justamente la de poner fin a la secuencia que caracterizó el proceso de mecanización, haciendo que las cosas fuesen instantáneas y de este modo, la ecuación acción-reacción, frente a los acontecimientos, de parte de las personas era simultánea, concluía el autor.

Ahora bien, si estos cambios se perciben con mayor frecuencia en el espacio mediático, un segundo enfoque a vincular es el de la redefinición del tiempo y el espacio en el ámbito de lo público. Un concepto clave en este sentido, es el que expresa Giddens, con el término de desenclave de los sistemas sociales, como mecanismos que liberan las relaciones sociales de su fijación a unas

circunstancias locales específicas, recombinandolas a lo largo de grandes distancias, espacio temporales.

Es este reordenamiento es el que permite entender, el rol que cumplen los medios de comunicación masiva, en la influencia de acontecimientos distantes sobre sucesos próximos o sobre la intimidad del yo, en términos del autor.

Desde otra perspectiva, en términos de Virilio, la relación en la cual ocurran los acontecimientos se ve erosionada en la actualidad por una nueva instancia, la instantaneidad o la velocidad. Y son estas transformaciones las que llevan a la reorganización tanto de ámbitos sociales, como a la relación de nuestra imagen con el mundo. La esfera de lo público como el espacio deliberativo, cambió de escenario y con ello la discusión racional se transforma en una presentación de consignas, sucesión de imágenes, que el tiempo de la televisión le quita al espacio del debate”²².

Esta investigación nos permite definir mejor el alcance y proceso de construcción, que tiene la imagen de una sociedad ante resto del mundo, que indisolublemente constituirá un elemento importante la imagen turística, de una sociedad, país y destino turístico como última instancia.

Debemos entender que el proceso que nos conduce a la creación de una imagen, es aquel en que el individuo recibe o percibe cierta información, que le permite establecer un concepto o imagen de aquello que se percibe, esa

²² ALEM, María B. Luza Sandy “Conflictos Sociales en la Sociedad Global” Revista Latina de Comunicación Social, Pág. 35 Extra Argentina, 2000. Recuperado de:
<http://www.uil.es/publicaciones/latina/Argentina2000/03alem.htm>.

información puede tener una fuente definida o varias, y en el caso de nuestra investigación esta fuente, es la suma de todos los actores o sujetos sociales, en un lugar definido y en un desenlace de acontecimientos, que lo hemos denominado como Conflictos Sociales, que es, quien genera un determinado tipo de información, que crea modifica y establece una imagen, esa información generada puede ser transmitida directa e inmediatamente a través de algún medio y este último tiene la capacidad de modificar la información y por consiguiente la imagen que concibamos.

“Ya en 1922, Walter Lippmann, Columnista e investigador pionero sobre los efectos de los medios comunicación de masas en la opinión pública, sugirió que existe una relación entre lo que se presenta en los medios y lo que la gente piensa. Estudios posteriores demuestran que los medios no solo le indican a la audiencia en forma exitosa que debe pensar esta, sino que también los medios se han transformado en los narradores del mundo”²³.

Estas afirmaciones nos permiten sentar bases de algunos estudios realizados de manera aislada, pero que sin embargo aportan, algunos criterios importantes a tomar en cuenta para abordar nuestra investigación

“INCIDENCIA DE LOS CONFLICTOS SOCIALES EN LA IMAGEN TURISTICA DE HUATAJATA”.

Podemos citar también algunos reportes institucionales y entrevistas documentadas en la prensa escrita a autoridades gubernamentales y expertos

²³WALTER Lippmann 1992

en la temática de turismo, que completan la revisión literaria, con lo que podemos observar el tratamiento que se ha dado a la relación de los conflictos sociales en Bolivia y su imagen turística.

Helen Álvarez Virreira, Turistóloga Boliviana, “El turismo en Bolivia ha sufrido el duro golpe de los conflictos sociales. La ola de violencia, que hizo temer incluso que se desate una guerra civil, ahuyentó a los visitantes extranjeros en la época alta de esta actividad económica”²⁴.

El flujo del turismo organizado cayó entre el 10% y 15%, de acuerdo a datos preliminares del Viceministerio de Turismo, e incluso más, sostiene el titular de ese despacho, Ricardo Cox.

“La evaluación definitiva estará concluida a fin de año, aunque las autoridades ya saben que hubo cancelaciones de paquetes turísticos y reducción del tiempo de estancia, por información reportada por los mismos operadores. El turismo no organizado también se resintió debido a los conflictos, aunque es más difícil cuantificarlo. También están conscientes de que el cruce entre la temporada alta de la industria sin chimeneas y los meses de mayores conflictos repercutirá en los próximos años. La imagen del país se ha deteriorado y será necesario recuperar la confianza de las visitas extranjeras”²⁵.

²⁴VIRREIRA, Helen, Álvarez “El turismo, víctima silenciosa de los conflictos sociales” Publicación Web, www.terramagazine.com, La Paz-Bolivia 2008

²⁵ Viceministerio de Turismo y Cultura “Reporte Gestión 2003 ”

En esta coyuntura, la salvación del turismo es la promoción de la actividad interna, sostiene Adolfo Luza Sandi, integrante de Expo Bolivia Turismo. "En situaciones como la que estamos viviendo baja el turismo receptivo y se queda sin movimiento. Entonces deberían aprovecharse estas circunstancias para promover el turismo interno"²⁶.

²⁶ LUZA Sandy "Evaluación Expo Bolivia Turismo"

CAPITULO IV

MARCO TEORICO REFERENCIAL

4.1. LA NATURALEZA DEL CONFLICTO

“El conflicto es una forma básica de conseguir lo que se quiere de otros. Es una comunicación que inicialmente va en un solo sentido, designada a llegar a un acuerdo cuando usted y la otra parte tienen algunos intereses en común y algunos opuestos”²⁷

El sociólogo L. Coser define el conflicto social como la lucha por los valores y por el status, el poder y los recursos escasos en el curso del cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar al adversario. Coser afirma que ciertas formas de conflictos son necesarias para el mantenimiento de la identidad, de la cohesión y de la limitación de un grupo social.

El intento de integración a partir de una situación de desigualdad social provoca conflicto, pero dicho conflicto es precisamente el factor del cambio social.

Los conflictos pueden tener una amplia distinción, según Coser esta distinción se basa en dos hechos básicos, “los conflictos que no contradicen los supuestos básicos sobre los que se funda la relación y

²⁷ FISHER, Roger; “obtenga el sí: El Arte de Dialogar, Edit. Continental, México, 1986, Pág. 259.

aquellos en los que las partes contendientes ya no comparten los valores básicos sobre los que descansa la legitimidad del sistema”²⁸.

La primera forma de distinción del conflicto, nos dice que las expectativas entre las partes, es alcanzar un acuerdo manteniendo el equilibrio del poder establecido en el momento,” en este sentido el conflicto social es un mecanismo para el ajuste de normas adecuadas a las nuevas condiciones”²⁹. Esto permite que las sociedades se beneficien de una conducta conflictiva, adecuando sus normas al resultado del conflicto para preservar la continuidad legítima de un sistema social en condiciones modificadas.

De esta manera, se puede observar que uno de los factores básicos de las relaciones sociales, son las relaciones de poder y no así la estructura normativa que en último caso, son una variable dependiente, que las relaciones de poder y el conflicto de intereses dirimen.

La segunda forma de distinción del conflicto tiene una mayor probabilidad de que el conflicto sea destructivo, y esta probabilidad aumenta si la frecuencia de interacción y participación de los miembros inmersos en el conflicto es elevada y si los objetivos y relaciones no se encuentran aislados unos de otros como en las sociedades fragmentadas o con sectores especializados a ciertos fines y medios.

²⁸ Ídem, pag.151

²⁹ Ídem,pag.154

Una tercera afirmación de Coser, establece que “el conflicto reúne a aquellos que se unen contra el enemigo común y que cuando en un sistema social hay un conjunto de conflictos entre cruzados, un enemigo en determinada situación conflictual puede ser un aliado en otra, lo que asegura la solidaridad social”³⁰. Sin embargo podemos también afirmar que existen diferentes relaciones entre sectores fragmentados, y estos pueden tener una relación arbitraria o fortuita o de algún tipo de medios afines, en este caso es posible que un conflicto en el sector dominante se difunda a lo largo de todos los sectores.

En este sentido y después de haber revisado las diversas teorías explicadas desde diferentes ópticas, caemos en cuenta que el estudio que realizamos con relación al surgimiento del conflicto en nuestra sociedad se ajusta mejor al modelo que establece la segunda y tercera distinción de Coser, donde podemos observar la pluralidad de la sociedad boliviana y con sistemas de relaciones sociales interdependientes, que en el caso de darse una conducta conflictiva en un sector, las demandas de este son parte o constituyen las demandas de otros sectores, así pues, una conducta conflictiva puede ser generalizada a varios sectores de la sociedad; pudiendo extenderse al punto de desquiciar el sistema social en su totalidad, lo que es básicamente el desconocimiento de la legitimidad de

³⁰ REX,J “Problemas Fundamentales de la Teoría Sociológica”, Edit. Amorrortu, Buenos Aires- Argentina 1968, pag. 148

las normas y las autoridades y por ende la destrucción del sistema social establecido.

En los hechos de Octubre 2003 se puede ver con claridad como las demandas de varios sectores que en un principio tuvieron diferente naturaleza y objetivos, (“la guerra del agua” Septiembre 2001, “el impuestazo” febrero 2003, “el referéndum”, “la asamblea constituyente”, “la industrialización y nacionalización de los hidrocarburos” octubre 2003).

Todas estas demandas se fueron generalizando en torno a una sola bajo el principio del desconocimiento y deslegitimación a la autoridad establecida, y por ende a las normas que estas sostenían, llegando al punto de desquiciar el sistema (como lo indica Coser), lo que en Octubre 2003 determinó la salida ex abrupta³¹ y forzosa del entonces Presidente de la República Gonzalo Sánchez De Lozada y las autoridades de su gobierno.

A partir de este momento el sistema de relaciones sociales entra en un proceso de transformación, que denominaremos cambio social.

Este punto es importante para las teorías de Dahrendorf, quien sostiene que “los conflictos de clases surgen entre quienes poseen autoridad y quienes no la poseen”³².

Algunos de estos conflictos, pueden desarrollarse de una forma ordenada para llegar a un consenso negociado ó puede tratarse de un conflicto no

³¹ Exabrupto, Según El Diccionario Larousse. Salida de tono, brusquedad

³² Ídem, pág. 148

pacífico, donde no exista restricción alguna a utilizar cualquier medio para alcanzar los fines deseados por ambas partes.

Entre estos dos extremos, pueden existir varias categorías, pero sin embargo, todas estas categorías pueden alcanzar una forma negociada de solución.

Cuando el conflicto se desarrolla de manera no pacífica, desemboca en un proceso abierto de violencia y/o amenazas de violencia.

Esta forma de conflictos puede llegar a un consenso, donde una de las partes, que en la práctica suele ser el sector dominante, obliga a la otra a aceptar los términos que esta le impone.

“La creencia en la legitimidad al orden, es la última de una serie de razones para aceptar la coordinación imperativa, y en el otro extremo de la serie, se encuentra la mera subordinación frente a la fuerza superior”³³.

Si la situación en el conflicto es tal que uno de los grupos domina la sociedad, las instituciones que sirvan a los propósitos de este grupo serán consideradas como propias del sistema social en su conjunto.

Así mismo Wright Mills dice; que “la importancia social de los símbolos de legitimación del amo radican en su uso para justificar o para oponerse al ordenamiento del poder y las posesiones que ocupan en él los poderosos”.

Estos símbolos son las instituciones que coordinan el ejercicio del poder.

³³ ídem, pag.156

Dentro del contexto boliviano podemos ver con especial énfasis en los últimos años, previos a los hechos de octubre 2003, como los símbolos del legitimación (El Tribunal Constitucional, La Corte Suprema de Justicia, La Contraloría, La Corte Nacional Electoral entre otras instituciones) han sufrido un proceso de des institucionalización y por consiguiente deslegitimadas ante la sociedad.

La creencia de que el poder es fijo e inmutable ha cambiado a través de toda la historia, y la naturaleza del mismo, está en constante cambio debido a muchos factores (desgaste de las aspiraciones legítimas del grupo dominante, la decadencia en la calidad de sus líderes, los valores que estos pregonan y el deterioro de su capacidad organizativa entre otros).

Por otro lado está, el surgimiento de nuevos grupos sociales con valores que renueven las relaciones sociales haciéndolas más equilibradas, permitiendo el acceso al poder de más sectores dentro de una sociedad.

Así mismo, el avance tecnológico ha coadyuvado a que surjan nuevos líderes, permitiendo llevar los nuevos ideales a más sectores y más individuos de la sociedad, terminando con el monopolio del ejercicio de poder de un grupo privilegiado al acceso de las instituciones de poder.

Inevitablemente este nuevo contexto nos da dos posibles resultados cuando ocurre un cambio de poder en un sistema vigente, o bien se llega a algún tipo de compromisos entre clases como decía Weber, o bien, se

produce una revolución completa en el sistema social, si esto sucede, (que es el caso en el que se desarrolla nuestra variable de estudio en octubre del 2003), no solo se destruirá la dominación de la clase gobernante; sino también la base misma de su existencia.

Como se puede verificar, esto es en la realidad lo que ha sucedido después de los hechos de octubre 2003, con la destrucción de los diferentes partidos políticos que conformaban la clase gobernante-dominante en las últimas décadas previos a los conflicto de ese año.

“El conflicto puede estudiarse no solo como destructor de sistemas sociales, sino como algo que tiene una función dentro de tales sistemas”³⁴.

4.2. CAUSAS QUE OCACIONAN UN CONFLICTO

Según el manual para el facilitador en resolución de conflictos, las causas que ocasionan un conflicto son:

- **Problemas de relaciones entre las personas:** Pueden deberse a personalidades diferentes con fuertes emociones negativas, a escasa o falta de comunicación, existencia de antipatía entre las personas; fruto de problemas y conflictos pasados.

³⁴ COSER, Lewis “Las Funciones del Conflicto Social” Edit.F.C.E, México, pag.150.

- **Problemas de Comunicación e Información:** Está relacionada con la incapacidad de reunirse, dialogar, escuchar y la mala interpretación de la información.
- **Intereses Incompatibles:** Cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades deben ser sacrificadas las de su oponente.
- **Fuerzas Estructurales:** Causadas por estructuras opresivas de relaciones humanas.
- **Problemas de Valores:** Causadas por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son juicios de valor que la gente emplea para dar sentido a sus vidas, explican lo bueno o malo, verdadero o falso, lo justo o injusto.
- **Diferencia de Percepciones:** Ante una misma situación cada persona puede tener una percepción distinta de los hechos, es decir las personas interpretan la realidad de distinta forma.

4.3. CONFLICTOS CONSTRUCTIVOS Y DESTRUCTIVOS

Un conflicto puede tener características destructivas y constructivas en si mismo. Que un conflicto sea constructivo o destructivo depende muchas veces de uno mismo y de la manera con que se lo gestiona. Si se lo evita

puede ser tan peligroso como si dejamos que llegue a una crisis inmanejable.

Características de los Conflictos Constructivos

Evitan los estancamientos.

Estimulan el interés y la curiosidad.

Son la raíz del cambio personal y social.

Ayudan a establecer las identidades tanto personales como grupales, ayudando a cohesionar el grupo.

Ayudan en la construcción de mejores relaciones y más maduras.

Cuestionan a las organizaciones de representación y surgen otras que responden a las demandas de la sociedad.

Características de los Conflictos Destructivos

Nos llevan a círculos viciosos que perpetúan las relaciones antagónicas / hostiles.

Son terreno de cultivo para la proliferación de nuevos conflictos y posibles crisis.

Aceleran la destrucción de los mecanismos de comunicación entre los adversarios.

Son un proceso competitivo entre personas y o grupos.

Se basan en las estrategias de poder, tácticas de coerción, engaños, etc.

Debilitan la comunicación.

Cada parte exagera y/o acentúa el conflicto

4.4. CONFLICTOS SOCIALES EN BOLIVIA

Hablar de conflictos sociales en Bolivia es referirse a parte de su historia. Bolivia no había vivido un período de conflictos sociales tan generalizado e intenso como los que se dieron en los años 2000 - 2003. En la política boliviana nunca faltaron protestas y movilizaciones sociales, las cuales fueron protagonizadas por sectores agraviados con demandas específicas como los campesinos caleros, los gremios organizados, los maestros fiscales y/o los estudiantes universitarios entre otros, que han hecho de la presión callejera parte de su cultura corporativa.

Esta manera de "abrir negociaciones" bajo presión y sin planificación no hacen viable la implementación de los acuerdos que pudieran ser alcanzados, lo que hace poco efectivas las negociaciones. Esto muestra la debilidad del sistema institucional para atender las demandas sociales y canalizar los conflictos por cauces pacíficos, lo que destaca la única manera efectiva de proceder (según los demandantes) frente a las diversas necesidades que no son atendidas por el Gobierno con la rapidez que los demandantes precisan.

4.5. TRATAMIENTO DEL CONFLICTO SOCIAL EN BOLIVIA

La existencia de instituciones capaces de regular y racionalizar los conflictos sociales como lo hace el “Defensor del Pueblo en Bolivia” y la “Iglesia Católica” con un papel importante de mediación y racionalización, han sido un factor esencial en el desenvolvimiento de la "normalidad" democrática, necesaria para la interacción pacífica de los distintos intereses y fines, que coexisten en la sociedad Boliviana con rasgos pluriculturales y de demarcada estratificación social. Estas instituciones son pieza clave en el mantenimiento de la paz y de la cohesión social a través de las cuales, los movimientos sociales han podido canalizar la naturaleza de sus diferencias y antagonismos.

Así mismo, este modelo funcional de solución de conflictos con la participación de los actores mencionados ha permitido el mantenimiento de la Paz que es un elemento crucial para el desarrollo económico social.

“El orden económico de mercado solo es posible si sus participantes conocen con certeza el alcance de sus respectivas asignaciones (derechos) sobre los recursos sociales así como las condiciones de su transmisión a terceros”³⁵. En otras palabras, los gobernantes deben cumplir con lo que prometen y los actores de los movimientos sociales en

³⁵ LEPAGE, ”La Travesía de América latina hacia el mercado: De los impactos macroeconómicos a la terapia institucional, Caracas, 1985, pag 121-134

Bolivia deben conocer anticipadamente su acceso a los recursos sociales, de esta manera se hace factible el alcance de acuerdos que satisfagan a ambas partes y que sean sostenibles en el tiempo.

Por otra parte, las expectativas se ven defraudadas si los individuos que protagonizan los movimientos sociales, desconocen qué acceso tienen a los recursos sociales, como es el caso frecuente en el que se desarrollan los conflictos sociales en Bolivia, las consecuencias que se derivan del incumplimiento de las promesas hechas por los gobernantes de turno, son los que llevan a la confrontación, al no existir transparencia en la negociación y en los acuerdos a los que se llegan. Es fácil convenir entonces que la NO existencia de reglas claras de actuación así como de medios fiables para dilucidar las controversias que generalmente se generan de la aplicación e interpretación de tales reglas a las expectativas de cada quien, desencadenan un proceso de acumulación de demandas insatisfechas.

En consecuencia, desde un punto de vista sustantivo, la construcción del entramado social necesita tanto de normas estables como de mecanismos de solución de conflictos e instituciones especializadas, que estén instituidas en las políticas del estado Boliviano, teniendo en cuenta la diversidad social y los conflictivos antecedentes históricos en los que Bolivia se vio envuelta y sumergida constantemente, estas instituciones y políticas de estado, no solo deben servir de mediadores e intérpretes o

racionalizadores como es el caso de las instituciones mencionadas anteriormente; sino tener la capacidad de alcanzar soluciones sostenibles e implementarlas a corto plazo.

En esencia, lo que se requiere es asegurar que las expectativas creadas no sean defraudadas por vías inaceptables por ineficientes. Una sociedad que permite la falsedad y el fraude como práctica social ordinaria no es viable, pues llevará a sus miembros a atesorar su riqueza en vez de intercambiarla en sociedad. En este contexto, la solución de conflictos permite la supresión de vías de fuerza; que de otro modo acabarían con las expectativas individuales en sociedad.

Desde otra perspectiva, la solución de conflictos refuerza el sentido de solidaridad social de los individuos pertenecientes a una colectividad dada. En esta vertiente, la satisfacción de las expectativas de los individuos asegura su compromiso con el cuerpo social. Dicha satisfacción, puede o no coincidir con los intereses privados que se reclaman; a todo evento. Lo esencial es que los individuos perciban como "justa" la solución que se les aplica, con base en reglas socialmente compartidas, a pesar de que pueda eventualmente no serles favorable.

4.6. REGULACION DEL CONFLICTO

La necesidad de dar regulación al conflicto, viene dada por el hecho de que la violencia, junto con la intensidad, es una de las dos dimensiones que se pueden estudiar en el fenómeno conflictivo. Esta esencialmente condicionada por el grado de regulación a que este se ve sometido. De este modo, cuando no existen causas para la expresión del conflicto, su función política puede ser desempeñada por actos de rebelión, sin olvidar que: "los conflictos no desaparecen al ser regulados".

Donde hay sociedad hay también conflictos, pero el modo de regularlos tiene consecuencias sobre su violencia.

Es fácil observar este fenómeno en la experiencia acumulada por los sectores sociales en Bolivia, si el control no permite una libre expresión de los movimientos sociales, estos terminan rompiendo dicho control en un espiral creciente de violencia; tal es el caso de Cochabamba en la denominada "Guerra del Agua" (2001) y en el Altiplano la "Guerra del Gas" (2003), nombres que claramente expresan una rebelión que no reconoció normas ni reglas preestablecidas.

"El conflicto regulado adecuadamente permitiendo espacios de expresión, queda en cierto sentido descargado; aún cuando continua existiendo inalterablemente y puede ser de extraordinaria intensidad, se

desenvuelve dentro de unas formas que se avienen con una estructura social en continua transformación"³⁶.

Adicionalmente, conviene tener presente que existen en el conflicto distintas energías que lo modulan, incluso de signo contradictorio. “De una parte, contiene elementos claramente negativos, factores de perturbación de la negación del consenso, pero de otra parte, también tiene una cara positiva, en cuanto a la dinámica de transformación que motiva en el entorno³⁷.

Por ello, se justifica el reconocimiento del conflicto a través de fórmulas que den salida a sus aspectos positivos, y al mismo tiempo, drenen los que no lo sean.

De lo que se trata, en definitiva, es hacer que las controversias se expresen dentro de unas determinadas coordenadas de racionalidad. Lo cual, pasa necesariamente por la institucionalización del conflicto, es decir, por su regulación como política de estado en Bolivia.

³⁶ DAHRENDORF, Ralf “Sociedad y libertad” Madrid: Edit. Tecnos.1971.

³⁷ REY, Juan Carlos "La democracia venezolana y la crisis del sistema populista de conciliación", Caracas 1991

4.7. SITUACIONES DE CONFLICTO EN BOLIVIA

Los conflictos de abril y septiembre del 2000

El 3 de abril del 2000, durante el gobierno de Banzer, en su etapa democrática, la CSUTCB lanza la convocatoria al bloqueo de caminos. Bajo las consignas de: no a la Ley de Aguas porque sustituía la concepción de propiedad común por la propiedad privada de los ríos y vertientes, y, el rechazo a la constante elevación del precio de los carburantes¹¹, las vías que unen a la ciudad de La Paz con Tiahuanaco, Oruro, Desaguadero y Perú quedan bloqueadas por cientos de comunidades del Altiplano. Posteriormente, se pliegan a esta medida de presión los departamentos de Oruro y Potosí.

En esta ocasión, la CSUTCB organizó las movilizaciones en coordinación con el Sindicato de Maestros Rurales de La Paz, la Federación de Transportes Interprovincial, así como con las provincias y departamentos del Altiplano, en coincidencia con la movilización de la Coordinadora del Agua de Cochabamba.

Sin duda, la región más conflictiva fue la que abarca desde la tranca de San Roque hasta Achacachi, donde se produjeron los enfrentamientos de mayor intensidad entre las comunidades movilizadas y la Policía Militar. El gobierno dictó estado de sitio, mismo que no fue cumplido en Cochabamba ni en el Altiplano.

“Banzer no sabe cómo vivimos, debería mandar a su esposa a sembrar papas para que aprenda”, “si vamos a morir, moriremos en la lucha, para eso hemos nacido los achacacheños”¹², se escuchaba decir a los comunarios que, posteriormente, saquearon el edificio de la policía en Achacachi, quemaron uno de sus vehículos, asaltaron el edificio de justicia, la subprefectura, las oficinas de telefonía y la cárcel dejando en libertad a los presos. De la misma manera, atacaron las instalaciones militares que representan al poder estatal y habían iniciado la represión:

los regimientos de Ayacucho y Naval de Chúa. Todo ello culminó con el linchamiento de un oficial aunque las fuerzas del orden, pertrechadas con gases lacrimógenos, armas de guerra y avionetas, respondieron con mayor violencia aún, dejando tres comunarios muertos¹³.

Al concluir el mes de abril y firmado el convenio entre el gobierno y la CSUTCB, se levantaron las medidas de presión. Pero cinco meses después, la organización sindical convoca a una nueva movilización, debido al incumplimiento de este acuerdo por parte del sector gubernamental. Un ampliado de dirigentes medios realizado el 18 de septiembre llama al bloqueo nacional de caminos y de productos agropecuarios, que se inicia en las provincias Los Andes y Omasuyos¹⁴ y continúa en Manco Kapac, Camacho, Murillo, Muñecas, Bautista Saavedra, Larecaja, Aroma, Inquisivi y Loayza de La Paz; Villarroel y Cercado en Oruro, Arce y Tapacarí en Cochabamba. Todos éstos, se constituyeron en los puntos más fuertes de la movilización. Las demandas principales fueron: la derogación de la Ley de Aguas y revisión

de diez artículos de la Ley INRA y del reglamento de unidades educativas, además de una nueva Ley de Minería, y la indemnización a las familias de los muertos y heridos en los enfrentamientos de abril¹⁵.

La movilización, que duró tres semanas, estuvo organizada por comités provinciales y cantonales, centrales y sub-centrales y en asambleas comunales que se realizaban cada semana, donde se eligieron a los responsables del comité de bloqueo y huelga¹⁶, los mismos que determinaron la estrategia del bloqueo por turnos¹⁷.

Bajo este sistema, se movilizaron cerca de 500 mil comunarios¹⁸. Esta estrategia rotativa fue puesta en marcha durante las noches, para después disgregarse y desaparecer en puntos estratégicos de vigilancia hasta que otra comunidad llegara a cumplir su turno al día siguiente, ocasionando así el cierre total de las carreteras.

Pese a la represión gubernamental, que desplazó al ejército por toda la zona de conflicto, en el gran cabildo de Achacachi se reunieron cerca de 10 mil personas, demandando el retiro de los militares de los cuarteles de Chúa, Tiquina y Achacachi, el rechazo al servicio militar y la indemnización a las familias por los muertos en Huarina.

De hecho, después de las movilizaciones de abril y septiembre, el cuartel de Achacachi y la policía de la región dejaron de funcionar, ya que las comunidades no reconocían su autoridad.

Tal movilización fue contundente y derivó en un cerco a la ciudad de La Paz, pues todos los caminos, incluso los de herradura, estaban bloqueados y los comunarios apostados en barricadas, ocasionaron la paralización total de las ciudades del eje troncal: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, además de Oruro y Potosí²⁰.

La historia se repite: las movilizaciones de 2001

Las movilizaciones iniciadas el 21 de junio del 2001, que persistieron hasta julio del mismo año, se caracterizaron por su radicalidad, a pesar de no haber abarcado un espacio geográfico tan grande como en septiembre de 2000. El camino La Paz-Achacachi estuvo totalmente bloqueado, así como las carreteras hacia Copacabana. Las técnicas de bloqueo fueron las mismas: colocación de piedras y barricadas, poniendo en marcha el Plan Pulga, que anuló las acciones militares de despeje de carreteras. Las demandas esta vez fueron: la anulación del decreto supremo 21060 y de la Ley 1008; que penaliza el cultivo de la hoja de coca y la sustitución de la Ley INRA, como demandas principales de un total de 4521.

Todas estas demandas fueron consideradas “inatendibles” por el gobierno, además de estas seis:

- Sustitución de los héroes tradicionales de la historia nacional como: Simón Bolívar, o Antonio José de Sucre, por representantes indígenas como: Tupaj Katari, Bartolina Sisa o Zárate Willca.
- Cuestionamiento a instituciones religiosas como la Iglesia Católica y otras sectas que, según el pliego, van en contra de la cultura ancestral,

considerando incluso la posibilidad de su expulsión de las comunidades originarias.

- Asistencia de los conscriptos al Servicio Militar Obligatorio con la autorización de las autoridades originarias.
- Elección directa de las autoridades comunales sin participación del poder ejecutivo.
- Retiro de las autoridades judiciales estatales y respeto a la administración de justicia comunitaria en provincias, secciones y cantones.
- Retiro de la policía y la conformación de la guardia comunitaria.

El bloqueo se realizó, nuevamente, a la ciudad de La Paz, centrándose en la carretera La Paz-El Alto, y fue protagonizado por la Federación Sindical de Comunidades Agrarias del Radio Urbano y Semiurbano de El Alto y Provincias (FSCARUSU) y otros sindicatos de residentes de campesinos. Inicialmente, las medidas no tuvieron la fuerza que habían demostrado anteriormente; sin embargo, el pacto entre la Coordinadora del Agua, el sector cocalero del Chapare y los Yungas, además de la CSUTCB, dio un giro a las movilizaciones de junio. En el departamento de La Paz, núcleo de las movilizaciones, las provincias Omasuyos, Inquisivi, Loayza, Los Andes, Aroma, Pacajes y Manco Kapac acataron las medidas²⁵. El gobierno, por su parte, movilizó tanquetas de guerra hasta Huarina, Pucarani, Batallas y Guaqui²⁶, con el saldo de dos comunarios muertos por la represión militar.

Fue en esta movilización cuando se organizó el Ejército Indígena, con su Estado Mayor en Kalachaka, cerro situado en la entrada a Achacachi y considerado el bastión de la resistencia aymara. Esta especie de “centro de operaciones” de la movilización, concentró a más de 10 mil personas que vigilaban la entrada al pueblo²⁷. Munidos de hondas, palos, machetes, viejos fusiles Máuser, rifles de caza, dinamitas y piedras se enfrentaron al regimiento Antiaéreo de Artillería, pertrechado con fusiles FAL y ametralladoras.

El diálogo iniciado por la Comisión Negociadora, conformada por Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo y la Iglesia Católica, culminó con la firma de un acuerdo el 20 de julio, tras 29 días de bloqueo del país.

La Insurrección Popular Y Campesina Del 2003

El panorama político se modificó luego de las elecciones presidenciales de 2002, que dieron la victoria a Gonzalo Sánchez de Lozada, del MNR, el segundo lugar a muy corta distancia del ganador fue ocupado por el Movimiento al Socialismo (MAS), del dirigente cocalero Evo Morales, tomando el control de un lugar antes ocupado por los partidos tradicionales.

Con el objetivo de alcanzar el poder y mantener la mayoría parlamentaria, Sánchez de Lozada tuvo que acudir a los viejos pactos políticos, sin embargo la alianza no logró superar la fuerza de los

movimientos sociales, que se estrellaron contra el gobierno, los partidos que lo apuntalaban y el modelo económico.

En febrero de 2003, un enfrentamiento entre policías y militares llegó a la misma plaza Murillo y desembocó en una insurrección popular en contra de un anteproyecto de ley que pretendía el aumento de los impuestos a los trabajadores asalariados, los grupos insurgentes atacaron los ministerios y las oficinas de los partidos políticos tradicionales.

En septiembre y octubre del mismo año se suscitó la llamada "Guerra del Gas", insurrección en la que desembocaron las reivindicaciones de los diferentes movimientos campesinos y sociales, el conflicto se agudizó aun más en septiembre, cuando el gobierno intentó controlar violentamente un bloqueo de caminos, acción que dejó como saldo varios muertos en las poblaciones de Achacachi, Warisata, la tensión se acrecentó aun más con la participación de grupos que se levantaron en la ciudad de El Alto en contra del proyecto gubernamental de exportar gas natural por puertos chilenos, la violenta represión del ejército cobró casi 70 víctimas, terminó por radicalizar la protesta que se transformó en una insurrección popular, los insurrectos exigieron la renuncia del presidente, que se marchó al exterior y el 17 de octubre de 2003 asumió el poder el vicepresidente Carlos Mesa.

La presidencia de Carlos Mesa marcó el fin de la hegemonía de los partidos tradicionales y el inicio de un complejo proceso de transición hacia un nuevo orden político, las tensiones no pudieron ser resueltas y, en junio de 2005, asumió el gobierno de forma interina el presidente de la Corte Suprema de Justicia, Eduardo Rodríguez Veltzé luego de la renuncia sucesiva y condicionada por los movimientos sociales y campesinos de Carlos Mesa y de los presidentes del Senado y de la cámara de Diputados.

Amenaza y plazo – agosto 2010³⁸

El Secretario de Prensa y Propaganda de la Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de La Paz "Tupac katari", Joaquín Herrera, advirtió que su sector implementará un bloqueo de carreteras si el Ejecutivo no cambia a cinco Ministros "observados".

"En la marcha y en el ampliado del 4 de agosto, confirmamos el pedido de renuncia de algunos Ministros y hemos dado plazo de 15 días al Gobierno que culmina el jueves 19 de agosto, si no se cumple nuestro pedido nosotros vamos a masificar la protesta vamos a paralizar a la ciudad de La Paz en caso de que no renuncien los Ministros", puntualizó.

³⁸Jornada – Matutino “Campesinos piden cambio de Ministros miopes que no ven la realidad nacional”, 14 de agosto de 2010.

Herrera, de igual modo cuestionó al Director Nacional del Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA), Juan Carlos Rojas.

"Los campesinos nunca vamos a dejar de apoyar al Presidente y por eso le solicitamos que cambie a esos ministros invitados por otros que trabajen por la revolución", argumentó.

4.8. IMAGEN

Es interesante destacar, que la imagen es un tema de estudio particular de las ciencias sociales, que a diferencia de las naturales, no se ocupan solamente de los objetos sino también de la `representación` de los mismos.

A continuación hacemos referencia a algunas definiciones para tener mayor amplitud de opinión en el tema.

La palabra Imagen deriva del latín "IMAGO" que significa "representación mental de algo percibido por los sentidos, es el resultado de múltiples y diversos mensajes y experiencias relacionadas entre si; acumuladas en la memoria colectiva, que figuran una globalidad significativa capaz de influir en los comportamientos y determinarlos.

Según el estudioso Capriotty la palabra imagen significa. "La representación mental del estereotipo de un objeto, persona, acontecimiento, que los públicos se forman en consecuencia de la

interpretación de la información que reciben del objeto, organización ó persona”³⁹.

El diccionario de la Real Academia Española reza que una imagen es una “figura, representación, semejanza y apariencia de algo”.

El investigador Cees Van Riel, cita a Dowling para darnos un concepto de su consideración de imagen, “una imagen es el conjunto de significados por lo que llegamos a conocer un objeto, a través del cual las personas lo describen, relacionan y recuerdan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones, que sobre un objeto tiene una persona”⁴⁰.

Aspectos característicos suponen identidad o el conjunto de “rasgos distintivos” de un ente. Podemos entender entonces que se trata de una entidad nueva que se parece al ente original (y aun puede ser igual), pero que no se trata de aquél.

En principio, entonces la imagen recupera y reproduce ciertos aspectos de su ente inspirador. Los aspectos característicos suponen identidad o el conjunto de “rasgos distintivos” de un ente. Así podemos entender que se trata de una entidad nueva que se parece al ente original (y aun puede ser igual); pero que no se trata de aquél.

³⁹ CAPRIOTTY, Paul “La imagen de empresa, estrategia para una comunicación integrada” Edit. El Ateneo, Barcelona 1992

⁴⁰ CEES B.M. Van, Riel “Comunicación Corporativa” Edit. Prentice, Madrid 1997

Es necesario entonces, que el receptor de la información opere una síntesis de diversas percepciones, situaciones, influencias, experiencias y vivencias las cuales le generen una imagen. Esta imagen marcará en él un rastro, una marca, que a modo de estereotipo, determinará opiniones y decisiones.

4.9. LA IMAGEN TURISTICA

"En muchos casos, las definiciones que podemos encontrar sobre imagen turística son muy escuetas, limitándose a concebir la misma como la percepción global o el conjunto de impresiones sobre un lugar"⁴¹.

"La imagen es el constructo mental desarrollado por un visitante potencial; basándose en unas pocas impresiones seleccionadas entre el conjunto total de impresiones. La percepción total sobre un destino que se forma a través del procesamiento conjunto de información, proveniente de diversas fuentes" ⁴² . En esta definición, se pone de manifiesto el carácter de constructo mental de la imagen y el papel que desempeña el procesamiento de información en el mismo.

⁴¹ CALANTONE, R.J.; di Benetto, C.A.; Hakam, A. y Bojanic, D.C. (1989): "Múltiple multinacional tourism positioning using correspondence analysis". Journal of Travel Research, Vol. 28,nº 2, pp. 25-32.

⁴² FAKEYE, P.C. y Crompton, J.L. (1991): "Images differences between prospective, first-time, and repeat visitors to the Lower Rio Grande Valley". Journal of Travel Research, Vol. 30, nº 2, pp. 10-16.

“En otros casos, en cambio, se habla de suma de impresiones o percepción de atributos en vez de considerar la imagen turística como percepción global”⁴³.

Algunas definiciones sugieren, que la imagen turística es “una representación mental, resaltándose el carácter subjetivo de la misma”⁴⁴.

Otro rasgo que se destaca en la conceptualización de la imagen turística, es su carácter connotativo y afectivo según Mazanec ⁴⁵quien, considera que la imagen de un producto turístico, consiste en criterios connotativos y emocionales asociados con el producto.

"La imagen, es una descripción de la actitud del turista, hacia una serie de cuestiones relacionadas con los atributos del producto. Esta actitud, está basada parcialmente en sentimientos, no sólo en conocimientos. La imagen de un destino, tiende a ser una sobre simplificación en la mente del turista y, al mismo tiempo, una configuración consistente construida de acuerdo con la información disponible. La imagen no es lo que el producto realmente es, sino lo que el turista cree que es"⁴⁶. En esta definición se

⁴³ GARTNER, W.C. (1989): "Tourism image: attribute measurement of state tourism products using multidimensional scaling techniques". Journal of Travel Research, Vol. 28, n° 2, pp. 16-20.

⁴⁴ FAKEYE, P.C. y Crompton, J.L. (1991): "Images differences between prospective, first-time, and repeat visitors to the Lower Rio Grande Valley". Journal of Travel Research, Vol. 30, n° 2, pp. 10-16.

⁴⁵ MAZANEC, J.A. (1994): "Consumer behaviour in tourism". En Tourism Marketing and Management Handbook. Witt, S. y Moutinho, L. eds., pp. 63-68. Prentice-Hall.

⁴⁶ MOUTINHO, L. (1987): "Consumer behaviour in tourism". European Journal of Marketing, Vol. 21, n° 10, pp. 16.

pone el acento, en el carácter subjetivo de la imagen turística, señalándose el importante papel desempeñado por la información en el desarrollo de la misma.

Del análisis de las definiciones anteriores, se deriva que la imagen de un destino podría describirse como la percepción global del destino, la representación en la mente del turista de lo que conoce y siente sobre el mismo. Es, en definitiva, todo lo que evoca el destino en el individuo: cualquier idea, creencia, sentimiento o actitud que asocia con el lugar. Ésta no se limita a la percepción de estímulos sensoriales; sino que incluye también códigos semánticos, y se ve afectada tanto por factores internos como externos al individuo, abordándose a continuación el proceso de formación de la misma.

4.10. PROCESO DE FORMACIÓN DE LA IMAGEN TURÍSTICA Y FUENTES DE INFORMACIÓN IMPLICADAS

Según Gunn⁴⁷, existen dos tipos de imagen turística: la imagen orgánica y la imagen inducida.

⁴⁷ GUNN, C. (1988): Vacationscapes: Designing tourist regions. Van Nostrand Reinhold, New York.

4.10.1. Imagen Orgánica

La Imagen Orgánica es la que se forma a partir de fuentes de información que no persiguen intencionadamente la promoción del destino. Incluye tanto los consejos de amigos, familiares o conocidos (comunicación boca-oreja), como la información aparecida en los medios de comunicación o la influencia del sistema educativo.

4.10.2. Imagen Inducida

La imagen inducida es el resultado de los esfuerzos deliberados de comunicación de las entidades turísticas (tanto públicas, como privadas), con el objeto de promocionar el destino e inducir al turista potencial a que visite cierto lugar.

Fakeye y Crompton incorporan un tercer tipo de imagen turística⁴⁸.

4.10.3. Imagen Compleja

La imagen compleja es la que se produce como resultado de la visita real al destino, es la imagen que uno crea después de haber tenido una experiencia propia con y/o en el lugar.

⁴⁸ FAKEYE, P.C. y Crompton, J.L. (1991): "Images differences between prospective, first time, and repeat visitors to the Lower Rio Grande Valley". Journal of Travel Research, Vol 30, n° 2, pp. 10-16.

4.10.4. Imagen Global

La formación de la imagen global consiste en una evolución de la imagen orgánica a la inducida y, en su caso, a la compleja.

Fakeye y Crompton consideran que, en primer lugar, los turistas desarrollan las imágenes orgánicas sobre diversos destinos potenciales, como resultado de la exposición a los medios de comunicación o conversaciones con amigos, entre otras fuentes. Dependiendo del esfuerzo de búsqueda de información, en la formación de la imagen, según Bordas y Rubio, la imagen orgánica tiene un mayor peso en la formación de la imagen global que la inducida; ya que esta última siempre ha de pasar por el filtro de la imagen orgánica.

Cuando, finalmente, el turista visita el destino escogido, la imagen que se había formado (como consecuencia de fuentes promocionales y no promocionales), se verá modificada, a causa de la información de primera mano que proporciona la experiencia, permitiéndole desarrollar una imagen más completa y precisa.

En los casos anteriores, para simplificar el proceso de formación de la imagen turística global, se considera que, el turista potencial se ve afectado, primero, por factores orgánicos y, posteriormente, por

agentes inducidos. Sin embargo, en la realidad, no puede delimitarse claramente cuándo actúa cada factor y dónde empieza y acaba su influencia. Por ejemplo, puede ser un mensaje promocional el que despierte, el interés del sujeto por visitar un destino que antes no había considerado visitar. A partir de este estímulo, podría buscar información de primera mano de amigos o familiares que confirmara dicho mensaje y, posteriormente, más información inducida. Este es sólo un ejemplo de las múltiples combinaciones que pueden producirse. Lo único que podemos afirmar es que la formación de la imagen sobre un destino se produce como consecuencia del procesamiento interno de toda la información relativa al destino (procedente de diversas fuentes) poseída por el individuo, y que cada nuevo dato modifica dicha imagen. Por lo tanto, dado que la formación de la imagen turística consiste en un procesamiento continuo de información, seguidamente nos ocupamos brevemente de dicho proceso.

En primer lugar, para poder formarse una imagen sobre un destino el individuo debe, al menos, haber oído hablar de él (poseer una pequeña cantidad de información sobre el mismo). Los datos que conoce serán procesados internamente, de acuerdo con sus características personales, su sistema de valores y su experiencia, siendo entonces almacenados en la memoria. El procesamiento de la información se

realiza tanto de forma holística, como descomponiéndola en atributos. La imagen sobre el destino, en un momento dado, consistirá en la evocación de esa información, produciéndose aquí nuevas distorsiones (como resultado de las necesidades, expectativas, motivaciones e interferencias producidas por otros mensajes). Sin embargo, la imagen no es un concepto estático, sino que evoluciona continuamente como consecuencia de cada nuevo estímulo que recibe el sujeto y, además, también puede variar a causa de cambios en las características internas del individuo; ya que, como hemos visto, en el proceso de formación de la imagen intervienen tanto factores externos como internos.

El siguiente paso, consiste en la búsqueda de información adicional para clarificar el deseo o necesidad (de tomar vacaciones y qué tipo de vacaciones se desean). A la luz de la información obtenida, se produce una evaluación de los destinos alternativos disponibles para satisfacer esas necesidades. Seguidamente, se desarrollan las creencias, actitudes e intenciones que determinan si se viajará, y en este caso, qué destino se visitará. A continuación, se produce la visita del destino y el disfrute de la experiencia vacacional.

Tras la visita al destino, tendrá lugar una reevaluación de las actitudes e intenciones en función de la experiencia vivida, siendo las nuevas

actitudes e intenciones almacenadas en la mente del turista y afectando a futuras decisiones.

Dada la gran influencia que ejercen las fuentes de información en el proceso de formación de la imagen turística, a continuación Gartner⁴⁹, hace la siguiente distinción.

Agentes inducidos. Abarcan todas aquellas fuentes de información que están bajo el control directo de las organizaciones turísticas, cuya finalidad, es atraer al turista potencial hacia el destino. Se considera que estos agentes tienen una gran penetración de mercado (dependiendo de los medios), pero escasa credibilidad. Entre las principales fuentes inducidas podemos citar: la publicidad, las oficinas de información turística, las relaciones públicas, el asesoramiento de agencias de viaje y los instrumentos promocionales.

Agentes autónomos. Por lo general, se refieren a la información que el individuo obtiene de los medios generales de comunicación, aunque también incluiría la que proviene de la educación recibida o los libros, entre otras fuentes. Los mensajes emitidos por los medios de comunicación pueden poseer, simultáneamente, una gran credibilidad y penetración en el mercado (aunque esto depende de la fuente), por lo que son los únicos capaces de modificar rápidamente la imagen de

⁴⁹ ARTNER, W.C. (1989): "Tourism image: attribute measurement of state tourism products using multidimensional scaling techniques". Journal of Travel Research, Vol 28, n° 2, pp. 16-20.

un destino. Un ejemplo de la gran influencia sobre la imagen de estos agentes autónomos serían los noticiarios. Si se comunicara la existencia de atentados terroristas en un lugar hasta ahora tranquilo y paradisíaco, los individuos descartarían su imagen anterior y la sustituirán por inseguridad y peligro.

Agentes orgánicos. La fuente de información, en este caso, es la experiencia, tanto de amigos o conocidos (comunicación boca-oreja) como del propio turista. Este es uno de los agentes que más influyen a la hora de elegir destino vacacional. Las organizaciones turísticas no pueden controlar esta comunicación, pero sí pueden incidir sobre ella de una forma indirecta, esforzándose por que el visitante obtenga una experiencia satisfactoria, por lo que hay que estudiarla desde el punto de vista del turista. Sin embargo, se han realizado pocos estudios rigurosos sobre el grado en que la experiencia previa realmente modifica la imagen. Entre las diferentes fuentes de información que influyen en la imagen turística, cabe destacar el papel desempeñado por los organismos turísticos públicos, tanto dentro de los agentes inducidos como por su repercusión sobre los agentes orgánicos.

4.11. IMAGEN TURÍSTICA DE BOLIVIA

La imagen Turística que refleja Bolivia es bastante amplia, tomando en cuenta las características tan diversas de su geografía, su gente y cultura.

Hasta antes de la década de los 90`s la imagen de Bolivia se ha visto afectada por la falta de políticas que incentiven una imagen turística capaz de resaltar los recursos naturales y culturales por los que el país podría destacarse en el mercado internacional, la falta de comprensión y compromiso sobre este tema por parte de los diferentes gobiernos, ha contribuido únicamente a mostrar una imagen difusa, poco clara y poco orientada al mercado turístico.

Sin embargo desde el año 1993, los gobiernos de turno han intentado introducir una imagen turística de Bolivia denominada “Etno Eco turismo de la Amazonia de los Andes” intentando de esta forma revertir la situación previa existente en el país.

Tomado en cuenta que la imagen turística está en constante desarrollo y adaptación a las nuevas tendencias de los consumidores, se busco por parte de los gobiernos de turno, establecer una imagen que ofreciera un producto autentico, con ese fin “en el año 1999 el Gobierno de Hugo Banzer Suarez, contrato los servicios de una empresa especializada con financiamiento del Banco Internacional de Desarrollo, la cual realizo un estudio en tres países vecinos (Argentina, Brasil y Chile), además de

Estados Unidos, para demarcar una estrategia de Marketing Turístico, alcanzando un resultado como plan de comercialización que se denominó “Bolivia.....Lo Autentico Aun Existe”, basado en el concepto de lo autentico de su multiétnicidad, biodiversidad, y los colores de nuestra tricolor”⁵⁰.

Ya en los últimos años, una de las imágenes más promovidas en el mundo es la de “La Cultura Andina”, circunscrita en la parte sur occidental del país, que comprende la región de Altiplano, el lago Titikaka, y las cadenas montañosas que la rodea.

4.12. LA IMAGEN TURISTICA DE HUATAJATA

La imagen turística que Huatajata refleja, está compuesta por:

- El Majestuoso Lago Titicaca; considerando que Huatajata está acentuado a orillas del mismo.
- La Legendaria Cultura Aymara; La imagen turística del Huatajata, históricamente está asociada a la cultura aymara, al carácter fuerte y guerrero de su gente, quienes no han mostrado un cambio significativo en sus hábitos y costumbres a través del tiempo, lo

⁵⁰ VICEMINISTERIO DE TURISMO,” Estrategia para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Bolivia”, 2001-2005, Pag.30

cual ha contribuido a promocionar el cantón como potencial turístico en desarrollo.

- Los Ponchos Rojos, que en la actualidad son un icono importante del carácter de los pobladores de Huatajata como del Municipio de Achacachi, actores activos en las demandas de reivindicaciones indígenas y campesinas, agrupación miliciana con una estructura organizacional compuesto por pobladores y autoridades de las comunidades del Municipio.

“El cantón de Huatajata a evolucionado lentamente desde la segunda mitad de la década de los sesenta, habiendo complementado su economía agraria con los servicios, y desde entonces es parte de una oferta tradicional del turismo regional interno”⁵¹.

En cuanto a lo paisajístico, Huatajata es reconocido por un panorama altiplánico que contrariamente a lo convencional, el color verde es el que predomina con un fondo azul que refleja la majestuosidad del Lago Titikaka.

⁵¹ YAPU, Gutiérrez Freddy “Turismo Rural Economía y Desarrollo Local” La Paz. Pág. 77-80

CAPITULO V

CONTEXTO DE INVESTIGACION

5.1. UBICACIÓN

Achacachi es la Primera Sección Municipal de la Provincia Omasuyos, geográficamente está ubicada en el altiplano norte de la región andina de Bolivia. Se encuentra dentro del sistema Hídrico denominado TDPS, puesto que tiene una influencia directa de las desglaciaciones de la Cordillera Real de Los Andes, que atraviesa el territorio geográfico del Municipio de Achacachi en la Provincia Omasuyos⁵².

Como mencionamos anteriormente el Municipio de Achacachi está ubicado en la Provincia Omasuyos, al noreste del Departamento de La Paz, a 3823 m.s.n.m, con 16°03'00" Latitud Sur y 68°11'00" Latitud Oeste, a 96 kilómetros de la ciudad de La Paz.

La provincia Omasuyos limita al Norte con las provincias Larecaja, Camacho y Muñecas, al Sud con Los Andes y el Lago Titicaca, al Este con las provincias Larecaja y finalmente al Oeste con el Lago Titicaca.

⁵² GOBIERNO Municipal De Achacachi, Recuperado: Web GOBIERNO Municipal De Achacachi, Recuperado: Web

El Cantón de Huatajata está ubicado en el Municipio de Achacachi de la Provincia Omasuyos, a orillas del lago menor denominado Wiñay Marca, a 87 kilómetros de la ciudad de La Paz, tiene una superficie de 22.41 km².



5.2. ASPECTOS CLIMÁTICOS

“El comportamiento del clima en Huatajata es variado, con temperaturas medias anuales que oscilan entre los 7°C y los 18° C. Sin embargo sus temperaturas extremas descienden hasta - 23°C en sitios específicos y con microclimas en algunos lugares muy cercanos al Lago Titicaca”⁵³.

⁵³ Ídem

5.3. CARACTERÍSTICAS GEOLÓGICAS



“El Municipio de Achacachi se encuentra dentro la región ecológica del Altiplano, con una planicie derivada de sedimentos depositados en lagos pleistocénicos situada entre las cordilleras con alargadas serranías que forman una cuenca endorreica, de la cual sobre sale el Lago Titicaca con un enorme potencial atractivo para el turismo. Los suelos son en general poco desarrollados y carentes de horizonte orgánico, por escaso crecimiento de los vegetales influenciada por niveles bajos de precipitación pluvial. Estos aspectos repercuten negativamente en la producción agrícola de la zona registrándose bajos rendimientos, por consiguiente menores son las oportunidades de progreso con un nivel de vida digna”.

5.4. DIVISIÓN POLÍTICA Y POBLACIÓN



Según el Censo de Población y Vivienda del año 2001, el Cantón de Huatajata está conformado por 10 comunidades, con un total de 2782 habitantes. Es importante mencionar además, la reciente creación de otras dos comunidades, Momo Moco y Arasaya, las cuales no se contemplan en el cuadro numero 3 por razones obvias.

Cuadro Nro. 3

División Política del Cantón de Huatajata										
Comunidades	Soncajahuir Grande	Chilaya Grande I y II	Chilaya Chico	Huatajata Pueblo	Tajara Suañaca	Tajara Grande	Tajara Chico	Centro Chilaya	Soncachi Chico	Tajara Suañaca
Población	385	503	381	79	297	366	312	96	35	198

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal 2006

5.5. SALUD

Existe un centro de salud en el pueblo de Huatajata, sin embargo existen algunos centros de salud más en el Municipio de Achacachi, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro Nro. 4

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN EL MUNICIPIO DE ACHACACHI			
Area	Hospital	Centro de Salud	Puesto de Salud
ACHACACHI	Achacachi		Tola Tola
HUATAJATA		Huatajata	Ajllata Grande
			Kalaque Carmen
			Lipe Tajocachi
WARIZATA		Warizata Franz Tamayo	Warizata Grande
TACAMARA		Tacamara	Corpaputo Franquia

Fuente: Plan de Desarrollo Operativo 2008

5.6. EDUCACIÓN

La jurisdicción del Municipio de Achacachi cuenta con cuatro subdistritos educativos, con un total de 161 unidades educativas públicas.

“Según el Censo 2001, la población edad escolar de Achacachi (4-18 años) es de 25.935, sin embargo el número de alumnos inscritos en la gestión 2007 es 20.000 en los tres niveles inicial, primario y secundario, solo el

77% de la población escolar se encuentra en la escuela y un 33% esta fuera, otros estudian en unidades educativas de El Alto y La Paz”⁵⁴.

Cuadro Nro. 5

UNIDADES EDUCATIVAS EN HUATAJATA	
Solo Secundaria	1
Primaria y Secundaria	155
Educación Alternativa	5
Total	161

Fuente: Gobierno Municipal de Achacachi

La Comunidad de Huatajata como tal cuenta con 1 unidad educativa, 1 sema y 1 Instituto y un centro de mujeres, los cuales detallamos a continuación:

- Unidad Educativa Chirio (nivel Primario y Secundario)
- SEMA
- Instituto Willay MarKa, que ofrece las carreras de Agricultura, Veterinaria, Piscicultura y Turismo y Hotelería.
- Centro de Mujeres “Taypi Warminaca”, en el que enseñan Panadería, Hilado, Tejido, Costura.

5.7. ORGANIZACIÓN SOCIAL

En Huatajata así como en todo el Municipio de Achacachi aun persisten formas de organización originaria que, pese a la invasión de las haciendas

⁵⁴ Prefectura del Departamento de La Paz “Plan Operativo Anual Gestión 2008” Pág. 91

coloniales, y el paso del tiempo, no desaparecieron. Esta característica hace que el Municipio de Achacachi se reconozca como uno de los espacios sociales y culturales más interesantes de estos últimos tiempos. Todas las comunidades cuentan con un Secretario General y Jilatas que conjuntamente conforman la Organización Territorial de Base (OTB).

Cuadro Nro. 6

ORGANIZACIÓN SOCIAL AYMARA	
Jacha Mallku	Jefe supremo, con atribuciones militares, civiles y sacerdotales
Mallku	Jefe regional, responsable de una "Marka" (pueblo)
Jilaqhata	Es una autoridad ligada a la vida social del ayllu
Kuraka	Autoridad que tiene atribuciones de mando en caso de guerra o defensa civil
Yatiri	Se asemeja a un consultor muy respetado, considerado como el filósofo del pueblo
Amawtas	Sabio en el aspecto educativo
Suri	Considerado como juez que se ocupa de asuntos relacionados con la herencia
Qolliri	Medico naturologo que cura mediante rituales que requieren los enfermos

Fuente :Elaboración propia en base al libro "Ciencias Sociales"

5.8. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

La Organización Administrativa de Huatajata está conformada de la siguiente manera:

- Corregidor
- Sub Alcalde
- Ejecutivo Cantonal
- Comité Cívico
- Comité de Vigilancia
- Agente Cantonal

- Cobrador de Luz
- Encargado del Aseo Urbano
- Sub Centrales

5.9. REFERENCIAS SOCIO-ECONÓMICAS

“La población de Huatajata paralela a la actividad turística y lechera se dedica también a la pesca (de la trucha en su mayoría) y a la actividad agrícola como fuente de alimentos y mercadería para comercializar los días de feria (jueves y domingo a nivel municipal y día Miércoles a nivel local)”⁵⁵.

Cuenta con una Asociación pesquera que está conformada por Huatajata pueblo, Chilaya Chico y Sancajahuirá, los cuales están representados por el Ejecutivo Provincial de Pescadores.

“Las comunidades ubicadas en la ribera del Lago Titicaca y en áreas con planicie influenciada por la humedad (bajo nivel freático) ⁵⁶se desarrolla con un nivel bastante exitoso la producción de leche.

La población de Huatajata, se caracteriza por ser el lugar poseionado en el desarrollo turístico del Lago Titicaca, esto debido a su accesibilidad tanto terrestre como náutica

⁵⁵ GUTIERREZ C. I.M. “Información y comunicación turística decepcionada de los pobladores de la comunidad de Huatajata” Carrera de turismo U.M.S.A. La Paz 2004.

⁵⁶ Según Diccionario Larousse (Dícese de las aguas acumuladas en el subsuelo sobre una capa impermeable)

Además de las actividades ya mencionadas existe en Huatajata una parte de la población que se dedica al transporte público.

La carretera La Paz – Huatajata es totalmente asfaltada, el transporte público ofrece salidas desde y hasta la ciudad de La Paz a partir de las 04:15 a.m.

Considerando que es un transporte interprovincial las salidas y los retornos son a toda hora. Entre los Sindicatos de Transporte tenemos:

- Transporte San Cristóbal
- Transporte Titicaca
- Asociación de Transporte Libre
- Sindicato de Transporte Omasuyos
- Transporte Altiplano

5.10. LUGARES DE INTERÉS TURÍSTICO

El cantón de Huatajata ofrece diversos sitios de interés turístico, los cuales detallamos a continuación:

- **Soncachi:** Cuenta con establecimientos de servicio gastronómico y áreas verdes (cancha de fútbol).
- **Chilaya Grande:** Cuenta con establecimientos de hotelería, establecimientos gastronómicos, flotas de embarcaciones para transporte lacustre y museos.

- **Chilaya Chico:** Cuenta con establecimientos de hotelería, establecimientos gastronómicos, flota de embarcaciones para transporte lacustre y un club náutico.
- **Huatajata Pueblo:** Cuenta con establecimientos de hotelería, establecimientos gastronómicos, flota de embarcaciones para transporte lacustre y áreas verdes.

5.11. ACTIVIDADES DE INTERÉS CULTURAL

- **Festividades:** El cantón de Huatajata al igual que todo en Municipio de Achacachi celebra diversas festividades anualmente, las cuales detallamos a continuación:

Cuadro Nro. 7

FESTIVIDADES ANUALES DE HUATAJATA	
Festividades	Fecha
Año Nuevo	1ro de enero
Carnavales	Fecha movable
Fiesta de la Cruz	3 de mayo
Fiesta de San Pedro	29 de junio
Fiesta de San Tiago	25 de julio
Fiestas patrias	6 de agosto
Fiesta de Asuncion	15 de agosto
Fiesta de Todos Santos	1 al 3 de noviembre

Fuente: Plan Operativo Anual

- **Rituales**

Paralelamente a estas festividades, en toda la cultura aymara es típico como parte de sus tradiciones realizar ofrendas a la Pachamama y a los Achachilas mediante “mesas”, pidiendo y dando gracias por el bien recibido en tiempo de sequia, siembra y de cosecha.

Uno de los rituales abiertos a público en general es el ofrecido en 2 de agosto, el cual es llevado a cabo en las wacas del lugar ofrecida a la Pachamama y Achachilas.

- **Artesanía:** Se pueden apreciar la fabricación de balsas gigantes transoceánicas y pequeños suvenir para los visitantes. La familia Esteban y la familia Katari destacan en este arte.



- **La pesca y la agricultura** son también habilidades heredadas de sus antepasados en cuanto a la técnica y constituyen la vida diaria y cotidiana de los huatajateños.
- **La vestimenta** como parte del atractivo turístico del contexto social para fines turísticos es la presencia de la mujer de pollera (falda) que en muchos casos trabaja la tierra junto a su marido cargando en la espalda a su wawa (bebe).



- **Festivales de Danza** como parte de sus tradiciones culturales y muestra de su habilidad en la confección de trajes.



ACLARACION IMPORTANTE

El pasado 8 de agosto del año en curso se dio lugar a la creación del nuevo Municipio de Huatajata, por lo que el Cantón de Huatajata no pertenece mas al Municipio de Achacachi ,lo cual no le quita veracidad al presente trabajo de Tesis, puesto que este se llevo a cavo antes de la promulgación de la Ley Nro. 033.

LEY NRO. 033

Mediante la Ley de 8 de Agosto promulgada el presente año, LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL decreta:

Articulo 1. (CREACION).

De conformidad con lo establecido por el Articulo 158, párrafo 1, numeral 6, de la Constitución Política del Estado, se crea el Municipio de Huatajata en la Provincia Omasuyos del Departamento de La Paz, con su capital del mismo nombre.

UBICACIÓN GEOGRAFICA

Departamento: La Paz

Provincia: Omasuyos

Municipio: Huatajata

Artículo 2 (COLINDANCIAS).

NORTE Colinda con el Municipio de Achacachi y Huarina.

ESTE Municipio de Huarina

SUR Lago Titikaka

OESTE Canton Chua Cocani

Este nuevo Municipio tiene una superficie de 1684 Has. y un perímetro lineal de 17.47km.

LISTADO DE COMUNIDADES

Cuadro Nro. 8

MUNICIPIO	NUMERO	COMUNIDAD
Huatajata	1	Huatajata (capital)
	2	Soncachi Chico
	3	Centro Chilaya
	4	Tajara Grande
	5	Tajara Chico
	6	Tajara Suwañaka
	7	Chilaya
	8	Chilaya Grande
	9	Sancajahuira
	10	Zona Chilaya Chico

CAPITULO VI

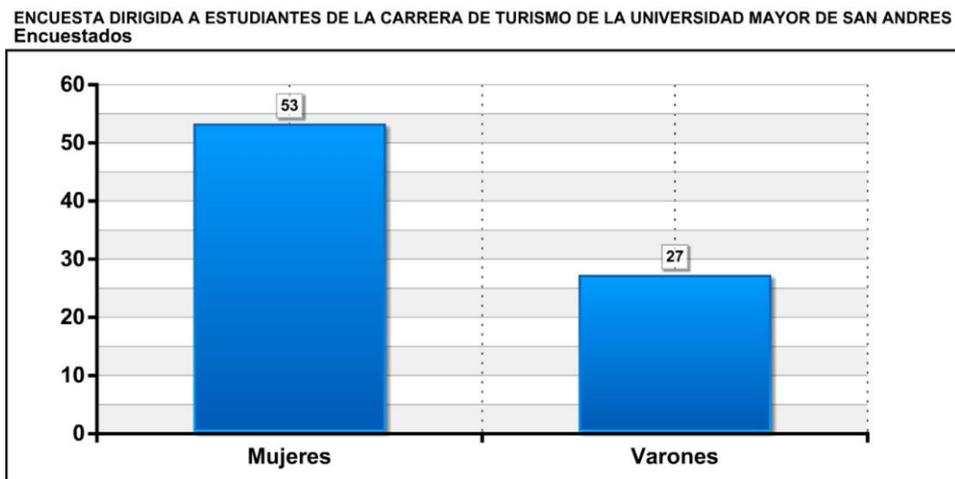
INTERPRETACION DE DATOS

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

PERSONAS ENCUESTADAS: 80

Mujeres: 53

Varones: 27



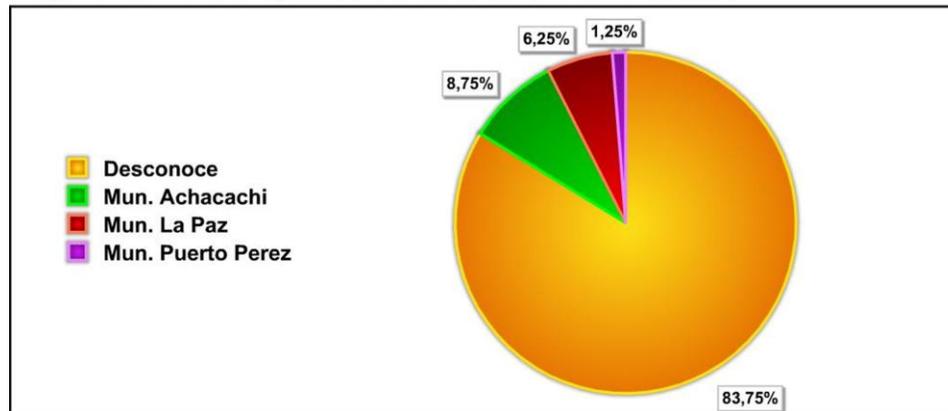
Las encuestas realizadas se llevaron a cabo en las aulas de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés, a estudiantes de Noveno semestre. El 53% de los encuestados son del sexo femenino y el 47% son del sexo masculino.

c) Municipio de.....

e) Desconoce

Cuadro N° 3

Según sus conocimientos ¿a que Municipio pertenece el Cantón de Huatajata?



Del cien por cien de los encuestados, el 83.75% desconoce a que Municipio pertenece el Canton de Huatajata; el 8.75% consideran que pertenece al Municipio de Achacachi, el 6.25% suponen que Huatajata pertenece al Municipio de La Paz y 1 alumno quien representa el 1.25% asegura que pertenece al Municipio de Puerto Pérez.

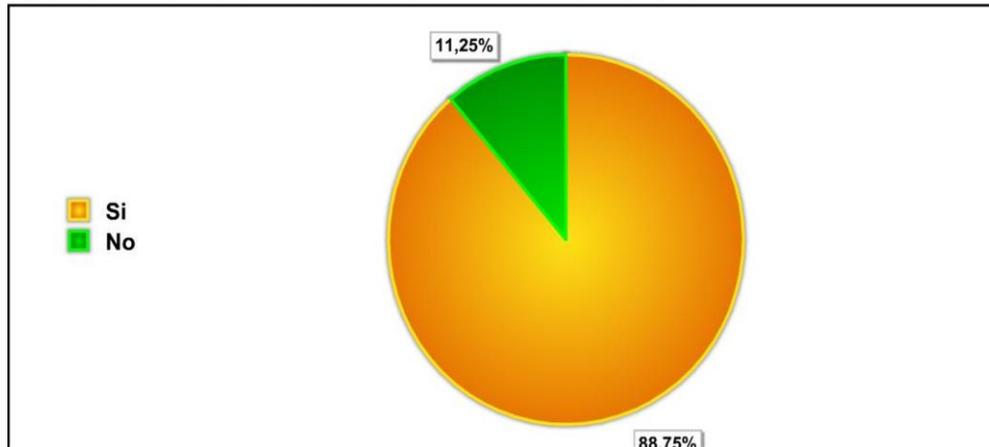
Si bien la mayor parte de los alumnos conocen y/o ha visitado Huatajata, queda claro que la mayoría de ellos desconoce este dato, suponemos por no ser necesario para ellos, lo que nos confirma que Huatajata resalta por su nombre.

4. ¿Ud. tiene conocimiento de la actividad turística existente en Huatajata?

- a) SI b) No

Cuadro N° 4

¿Ud. tiene conocimiento de la actividad turística existente en Huatajata?



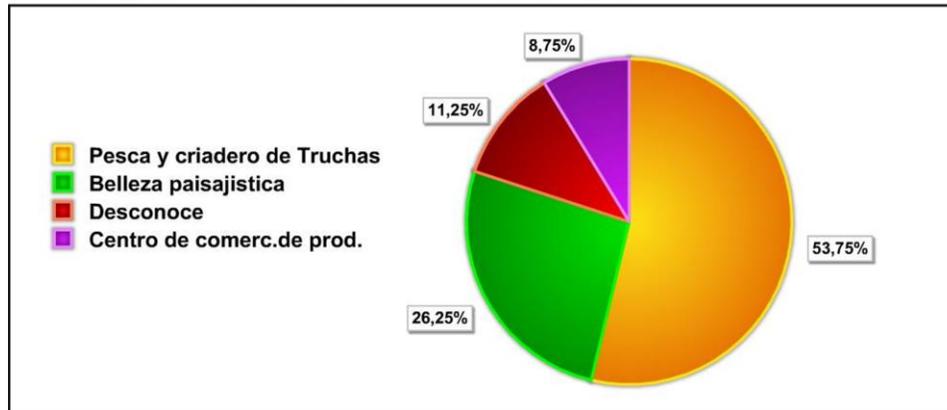
Del total de los encuestados el 88.75% tiene conocimiento de la actividad turística existente en Huatajata; en tanto un 11.25% desconoce la actividad turística existente en el Canton. Este dato refleja que el mayor porcentaje de las personas que conocen o han visitado Huatajata tiene conocimiento de la actividad turística existente en el lugar.

5. Para Ud. Huatajata es reconocida turísticamente por ser un lugar de:

- a) Pesca y criadero de Truchas b) belleza paisajística
c) Centro de comercialización de productos d) Desconoce

Cuadro N° 5

Para Ud. Huatajata es reconocida turísticamente por ser un lugar de:



El 53.75% consideran que Huatajata es reconocida a nivel turístico por la cría y pesca de truchas; para el 26.25% Huatajata es reconocida por la belleza paisajística del lugar; el 11.5% desconoce por qué es reconocido el Canton de Huatajata; y el 8.75% supone que Huatajata es reconocida por ser un centro de comercialización de productos campesinos.

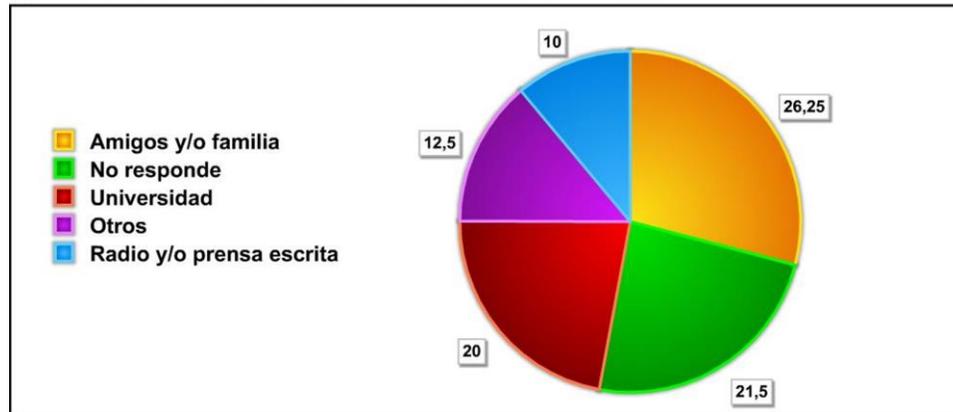
Es evidente que entre los estudiantes encuestados el Canton de Huatajata ha resaltado a nivel turístico por la cría y pesca de truchas y por la belleza paisajística de la cual es parte, al estar asentado a orillas del Majestuoso Lago Sagrado.

6. ¿Por qué medio se enteró de la actividad turística existente en Huatajata?

- a) Amigos y/o familia
- b) Radio y/o T.V.
- c) Prensa Escrita
- d) Universidad
- e) Otros.....

Cuadro N° 6

¿Por qué medio se enteró de la actividad turística existente en Huatajata?



En cuanto a la información percibida con respecto a la actividad turística que se realiza en Huatajata, el 36.25% se enteró de la actividad turística existente en Huatajata mediante amigos y/o familiares; el 21.25% se enteró mediante la Universidad; 20% por otros medios como el internet, el servicio militar, etc.; y el 12.5% por la radio y/o prensa escrita; el 10% no responde.

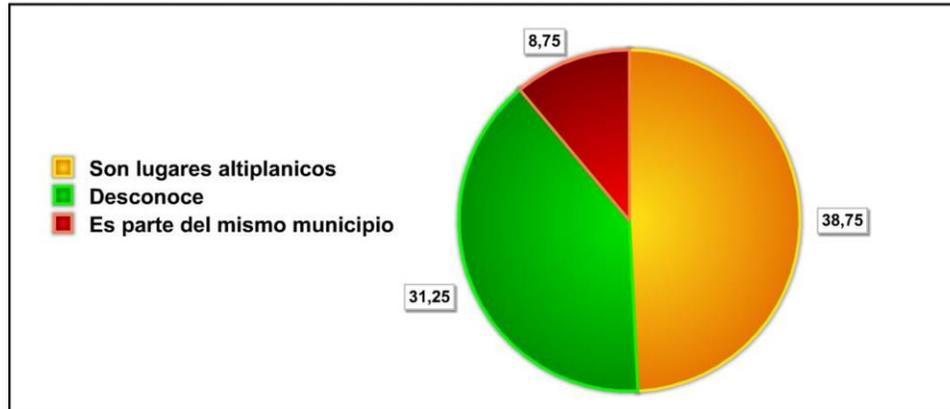
Indudablemente Huatajata es destacada por ser un destino de recreación familiar y la comunicación boca/oído juega un rol importante a la hora de promocionar el cantón. Tanto la universidad como el uso de internet, el servicio militar, la radio y/o prensa escrita entre otros han contribuido también a la hora de dar a conocer las diferentes actividades que el nuevo Municipio tiene para todo público.

7. ¿Para Ud. cuál es la relación existente entre Huatajata y el Municipio de Achacachi?

- a) Son lugares altiplánicos b) Pertenece a ese Municipio
c) Desconoce

Cuadro N° 7

¿Para Ud. cuál es la relación existente entre Huatajata y el Municipio de Achacachi?



Según la respuesta de los encuestados el 38.75% considera que ambos son lugares altiplánicos; el 31.25% respondieron que desconoce la relación existente entre el Municipio de Achacachi y Huatajata; y el 8.75% asegura que es parte de ese Municipio.

En total entre los que suponen y desconocen la relación existente entre uno y otro conforman el 70% de estudiantes, este hecho puede resultar favorable para Huatajata a la hora de preservar la imagen turística del lugar, puesto que la participación en situaciones de conflicto del Municipio al que perteneció (Achacachi), pudo arremeter desfavorablemente en la construcción de su imagen, sobre todo a nivel nacional.

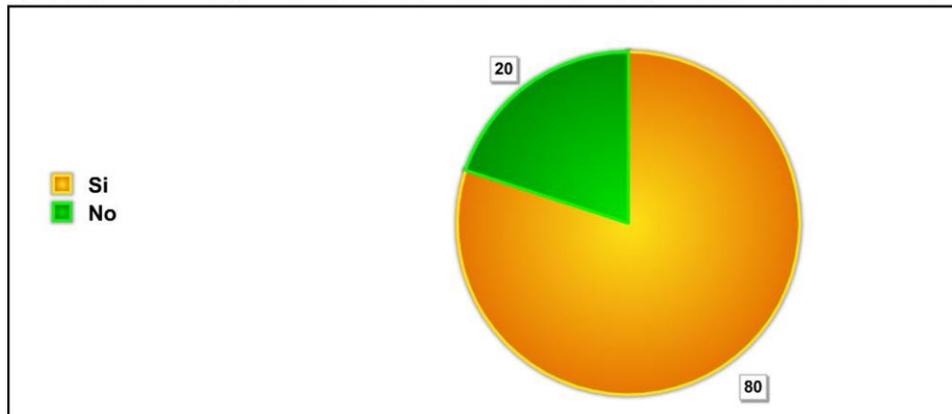
8. ¿Ud. tiene conocimiento y/o recuerda la participación del Cantón de Huatajata en alguna situación de conflicto? (mencionar hechos)

a) Si

b) No

Cuadro N° 8

¿Ud. tiene conocimiento y/o recuerda la participación del Cantón de Huatajata en alguna situación de conflicto?



El 80% de los encuestados no tienen conocimiento y/o no recuerda ninguna situación de conflicto en la que Huatajata haya participado; pero si el 20% restante tienen conocimiento y/o recuerdan sucesos de conflicto tales como la expulsión del Ex Vicepresidente de la República el Sr. Víctor Hugo Cárdenas, de su lugar de origen (Huatajata).y la expropiación de sus bienes en el lugar.

Esto demuestra que, pese a que Huatajata fue parte del Municipio de Achacachi, la imagen turística del cantón no está relacionada a situaciones de conflicto, exceptuando por aquel hecho relacionado con el ex Vicepresidente de la República, Sr. Cárdenas, suceso que no tuvo mayor repercusión en nuestra unidad de observación.

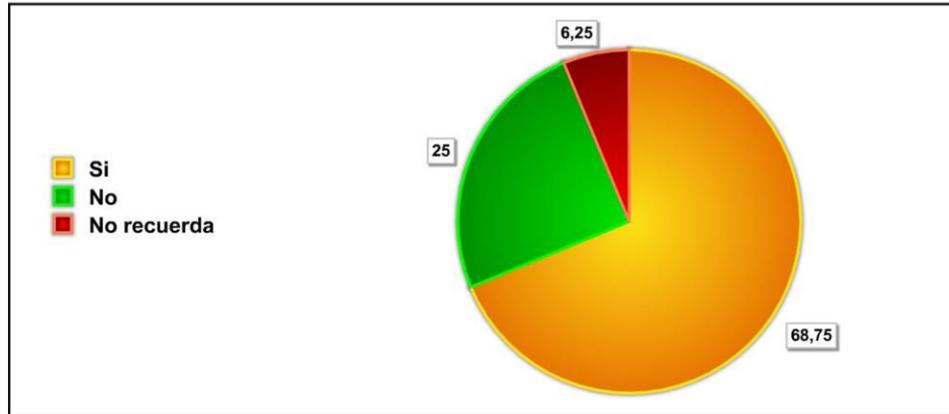
9. ¿Ud. tiene conocimiento y/o recuerda la participación del Municipio de Achacachi en alguna situación de conflicto? (mencionar hechos)

a) Si

b) No

Cuadro N° 9

¿Ud. tiene conocimiento y/o recuerda la participación del Municipio de Achacachi en alguna situación de conflicto?



Con respecto a situaciones de conflicto en los que se vio involucrado el Municipio de Achacachi; el 68.75% sí tienen conocimiento y/o recuerdan situaciones conflictivas en las que participó el Municipio; el 25% no responden; y el 6.25% no recuerda.

La imagen del Municipio de Achacachi está relacionada a situaciones de conflicto en las que se vio involucrada, tanto a nivel local como nacional.

Entre los hechos conflictivos de los que Achacachi participó, se mencionaron los siguientes:

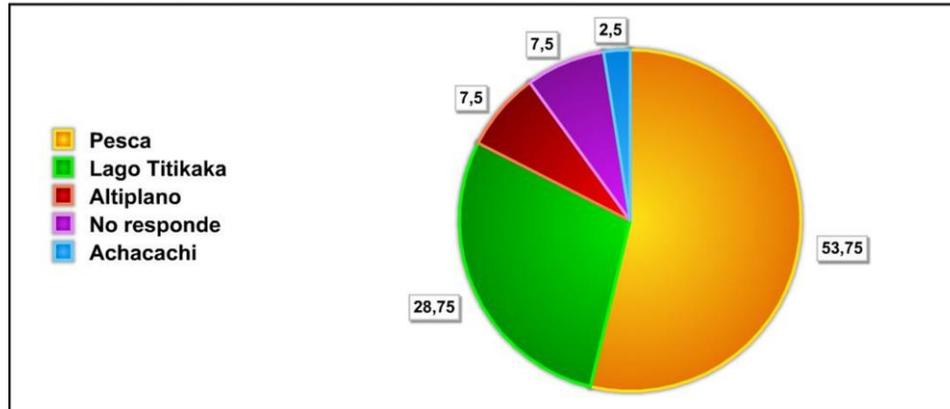
- el sacrificio canino por parte de los Ponchos Rojos
- la guerra del gas en el año 2003
- conflictos campesinos

10. Con cuál de las siguientes palabras Ud. relaciona a Huatajata:

- a) Turismo b) Altiplano c) Pesca
d) Achacachi e) Lago Titikaka

Cuadro N° 10

Con cuál de las siguientes palabras Ud. relaciona a Huatajata:



Del total de los encuestados, el 53.75% relacionan a Huatajata con la pesca; el 28.75% relacionan al Cantón con el Lago Titicaca; el 7.5% lo relacionan con el altiplano; el 7.5% no responde; y el 2.5% lo relacionan con el Municipio de Achacachi.

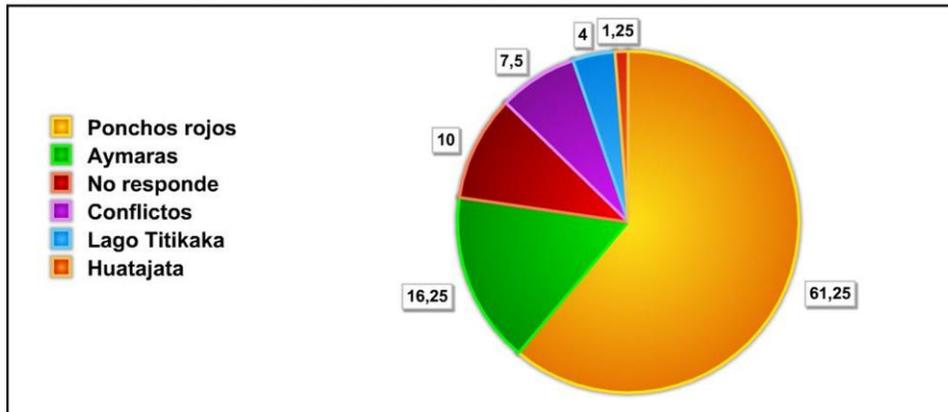
Indudablemente la imagen de Huatajata está relacionada con la actividad pesquera del lugar y por su asentamiento a orillas del Lago Sagrado.

11. ¿Con cuál de las siguientes palabras Ud. relaciona al Municipio de Achacachi?

- a) Aymaras b) Ponchos Rojos c) Conflictos Sociales d) Huatajata e) Lago Titikaka

Cuadro N° 11

¿Con cuál de las siguientes palabras Ud. relaciona al Municipio de Achacachi?



En cuanto a la pregunta en cuestión el 61.25% relacionan al Municipio con los Ponchos Rojos; el 16.25% lo relaciona con aymaras; el 10% no responde; el 7.5% lo relaciona con la palabra conflictos; el 3.75% lo relaciona con el Lago Titikaka; el 1.25% lo relaciona con Huatajata.

Es evidente que la imagen del Municipio de Achacachi está relacionada con los Ponchos Rojos y la cultura Aymara a la cual pertenecen.

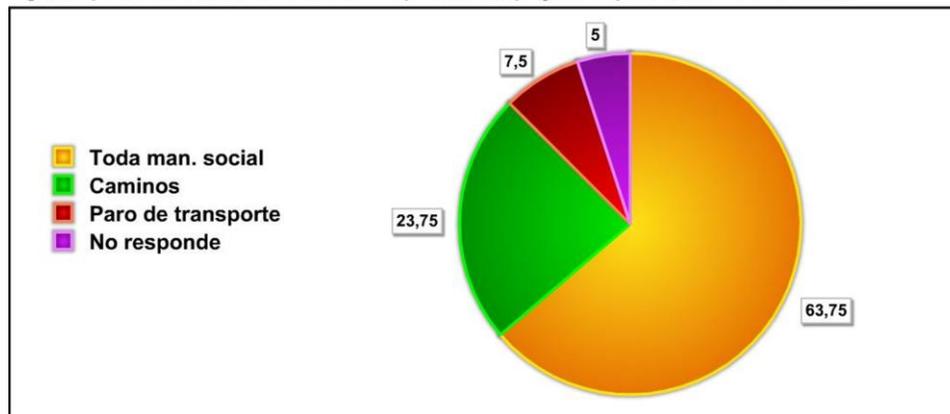
12. ¿Qué tipo de manifestaciones sociales le parece más perjudicial para la actividad turística?

- a) Bloqueo de Carreteras b) Marchas c) Paro de transporte

b) Todas la anteriores

Cuadro N° 12

¿Qué tipo de manifestaciones sociales le parece más perjudicial para la actividad turística?



Con respecto a las manifestaciones sociales que acontecen en el país, el 63.75% afirman que toda manifestación social va en contra del desarrollo de la actividad turística en el país; el 23.75% están en contra del bloqueo de carreteras; el 7.5% afirma que el paro de transporte es perjudicial para la actividad turística; y el 5% no responde.

Según los encuestados toda manifestación social va en contra del desarrollo de la actividad turística, esto debido a que estos hechos afectaron la imagen de cualquier lugar sea este participe o no de la actividad turística.

13. ¿La participación del Municipio de Achacachi en situaciones de conflicto influye sobre la imagen turística que Ud. tiene del Cantón de Huatajata?

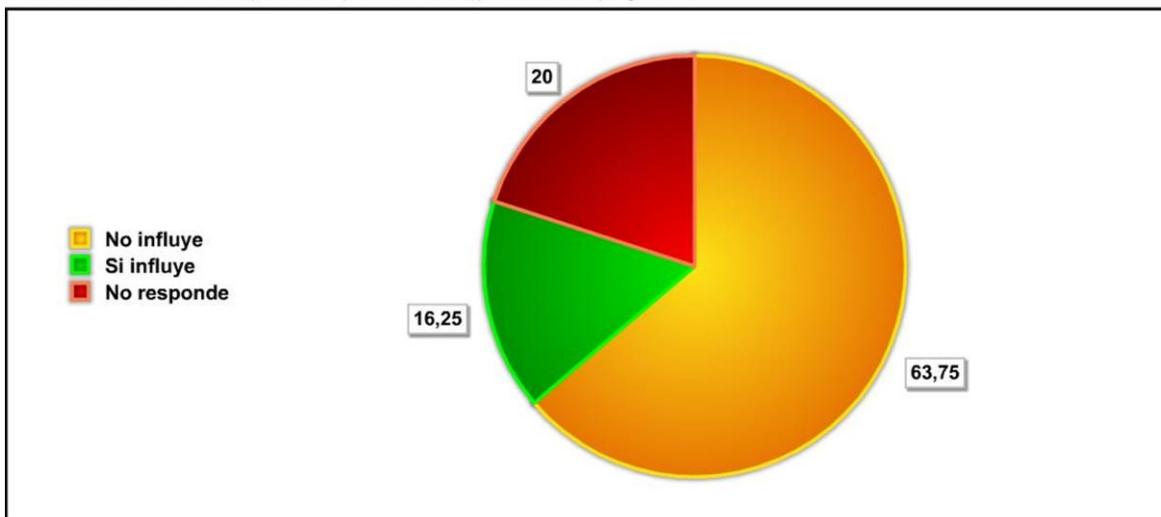
¿Por qué?

Cuadro N° 13

¿La participación del Municipio de Achacachi en situaciones de conflicto influye sobre la imagen turística que Ud. tiene del Cantón de Huatajata?

Cuadro N° 16

De acuerdo a las situaciones de conflicto que se vivió en el país en la última década, podría Ud. señalar en que lugares de los



Del total de los encuestados el 63.75% afirman que la participación de Achacachi en situaciones de conflicto no influye en el concepto de imagen turística que tienen sobre el Cantón de Huatajata, y el 16.25% respondió que si influye en el concepto de Imagen Turística que tienen del Cantón de Huatajata, y el 20% no responde.

Entre el por que influye la participación del Municipio de Achacachi en el concepto de imagen de Huatajata, sostienen que no solo cambia su concepto con respecto a ese cantón, sino también cambia el concepto que tienen de todos los destinos turísticos que se encuentran alrededor de este Municipio por ser considerados lugares poco seguros, puesto que en una situación de conflicto no se respeta la actividad turística.

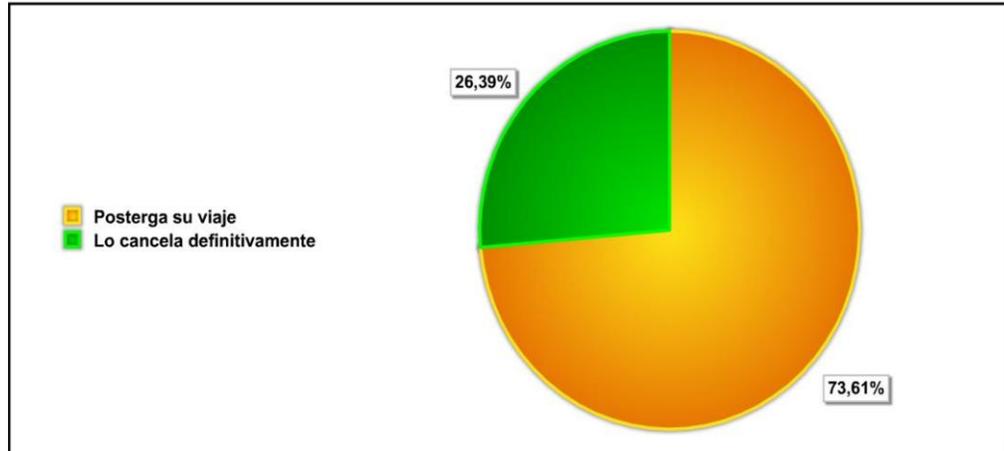
14. Si el destino que eligió para visitar atraviesa por una situación de conflicto

Ud. :

- a) Posterga su viaje b) Lo cancela definitivamente

Cuadro N° 14

Si el destino que eligió para visitar atraviesa por una situación de conflicto Ud. :



El 66.25% posterga su viaje hasta otra nueva oportunidad; al contrario del 23.75% que suspende su viaje definitivamente; el 10% no responde.

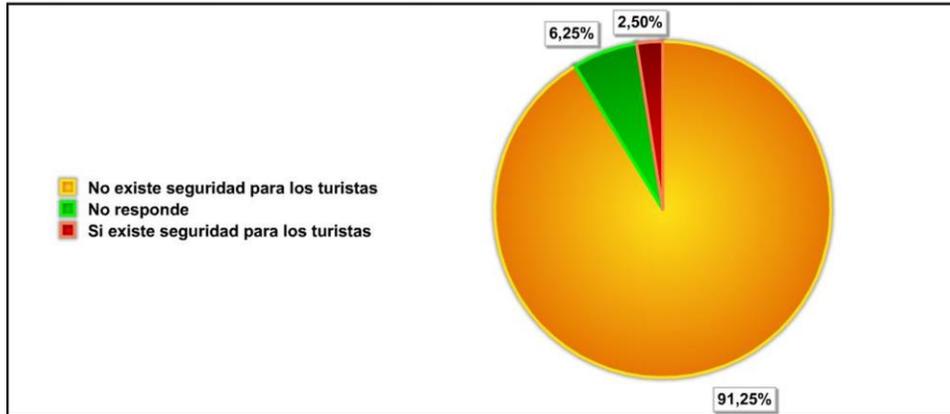
Si la mayoría de los encuestados posterga su viaje es presumiblemente por el hecho que las situaciones de conflicto en el país son pasajeras, y al ser solucionadas todo vuelve a la normalidad.

15. En general frente a alguna situación de conflicto, ¿usted cree que en Bolivia se ofrece seguridad física a los turistas?

- a) Si b) No

Cuadro N° 15

En general frente a alguna situación de conflicto, ¿usted cree que en Bolivia se ofrece seguridad física a los turistas?



Con relación a la pregunta en cuestión, el 91.25% consideran que en el país lamentablemente no se ofrece ningún tipo de seguridad a los turistas en situaciones de conflicto; el 6.25% no responde; el 2.5% afirman que en el país sí se ofrece seguridad a los turistas en situaciones conflictivas.

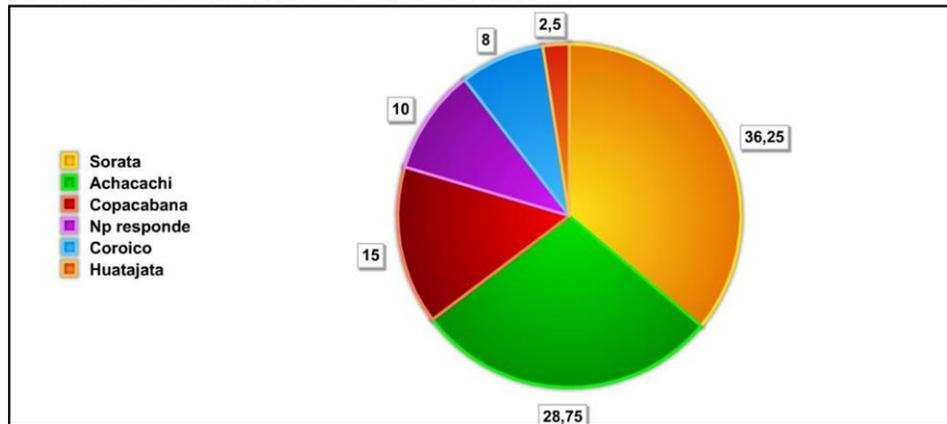
Lamentablemente en el país hace falta la creación de políticas que garanticen la actividad turística, ya que en muchas ocasiones ni siquiera se respeta el derecho de libre tránsito de los visitantes.

16. De acuerdo a las situaciones de conflicto que se vivió en el país en la última década, podría Ud. señalar en que lugares de los que a continuación mencionamos, la seguridad física de los turistas se vio comprometida.

- a) Copacabana b) Coroico c) Urmiri d) Achacachi
e) Huatajata f) Sorata g) Charazani h) Caranavi

Cuadro N° 16

De acuerdo a las situaciones de conflicto que se vivió en el país en la última década, podría Ud. señalar en que lugares de los



Según los estudiantes, el 36.25% recuerdan que Sorata no brinda seguridad física a los turistas en situaciones de conflicto; el 28.75% sostiene que Achacachi no ofrece seguridad a los turistas; el 15% sostiene que Copacabana arremetió contra la seguridad física de los turistas en situaciones de conflicto; el 10% no responde; el 7.5% mencionó a Coroico; y el 2.5% mencionó a Huatajata.

Según los encuestados Sorata, Achacachi y Copacabana son los lugares en los que en situaciones de conflicto no se brinda protección a los turistas. Cabalmente los tres destinos mencionados se encuentran alrededor del Municipio de Achacachi.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Después de haber realizado la investigación correspondiente del presente trabajo, concluimos que el Turismo es una actividad que está vigente y en constante movimiento en el Cantón de Huatajata gracias al flujo de visitantes que se presta a conocer y/o visitar el lugar.

El trabajo de campo realizado entre los estudiantes de noveno semestre de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés concluye lo siguiente:

La actividad turística en el Departamento de La Paz tiene bastante acogida entre los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés.

El Cantón de Huatajata esta incluido entre los destinos turísticos del Departamento de La Paz.

La actividad principal y por la que es reconocida Huatajata (ahora municipio), entre los estudiantes encuestados, es la pesca, gracias a la variedad que se encuentra en el lugar, esta actividad ha dado pie a la incursión en la gastronomía, que junto a la belleza paisajística han hecho de Huatajata un destino turístico consolidado en el Departamento de La Paz.

La difusión de esta actividad se ha dado mediante la comunicación boca-
oído (amigos/familiares), la universidad, el internet, el servicio militar entre otros.

Huatajata no está relacionada a situaciones de conflicto, pese a haber participado en muchos de ellos al haber sido parte del Municipio de Achacachi; esto debido a que los estudiantes en su mayoría desconocen la relación que hubo hasta el 7 de agosto del presente año. Este hecho ha sido benéfico para Huatajata.

La imagen del Municipio de Achacachi está ligada a los Aymaras, a los Ponchos Rojos y a situaciones de conflicto.

Los encuestados en su mayoría coinciden que las manifestaciones sociales de conflicto van en contra el desarrollo de la actividad turística de cualquier lugar, y que pese a ello no se crean políticas que brinden seguridad y garantía a los turistas, las cuales empiecen por respetar el libre tránsito de los mismos.

Con relación al Objetivo General tenemos:

Determinar si en los estudiantes de 9no semestre de la Carrera de Turismo la imagen turística del Cantón de Huatajata se ha visto afectada por la participación del Municipio de Achacachi en situaciones de conflicto.

Respecto al objetivo en cuestión concluimos que para los estudiantes de 9no semestre de la carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andres, la participación del Municipio de Achacachi en situaciones de conflicto no ha afectado la Imagen Turística que tienen respecto al Cantón de Huatajata, esto debido a que la mayoría desconoce que hasta el 7 de

Agosto del presente año el Cantón de Huatajata perteneció a dicho Municipio y que en situaciones de conflicto al participar el Municipio de Achacachi, participaba Huatajata indirectamente también.

Debemos mencionar que la mayoría concuerda que toda situación de conflicto va en contra la Imagen Turística de cualquier destino.

Con respecto a los objetivos específicos tenemos:

Establecer la relación existente entre el Cantón de Huatajata y el Municipio de Achacachi.

Con respecto a este objetivo concluimos y recalcamos que una mayoría desconoce la relación que hubo entre el Canton de Huatajata y el Municipio de Achacachi. La relación que establecen entre uno y otro es el de encontrarse geográficamente en el altiplano paceño.

Definir cuál es la imagen turística que en la actualidad tienen los estudiantes de noveno semestre de la Carrera de Turismo con respecto al Cantón de Huatajata.

Refiriéndonos a este objetivo concluimos que se reconoce al Cantón de Huatajata como un lugar de interés turístico y que la imagen turística del lugar está representada y reconocida por la pesca y cría de truchas entre otras variedades de pescados, lo cual les llevó a destacarse en el arte culinario y por su asentamiento a orillas del Lago Titikaka.

Siguiendo con las conclusiones, a continuación hacemos mención a la hipótesis planteada.

La imagen turística del Cantón de Huatajata es contraria al turismo, en los estudiantes de noveno semestre de la carrera de turismo de la Universidad Mayor de San Andrés esto debido a la participación del Municipio de Achacachi en situaciones de conflicto.

El trabajo de campo realizado nos lleva a concluir que la imagen turística que los estudiantes de Turismo tienen respecto al Cantón de Huatajata no es contraria al Turismo como se había afirmado, esto debido a que los estudiantes de noveno semestre de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Andrés desconocen que Huatajata perteneció al Municipio de Achacachi hasta el 7 de Agosto del presente año.

Por tanto los resultados alcanzados demuestran una hipótesis nula que por supuesto es válida para los fines de la investigación desarrollada.

2. Recomendaciones

Bolivia es considerada la biosíntesis del planeta, es un lugar maravillosamente complejo en cuanto a su geografía, su gente, su música y sus costumbres.

En principio es necesario destacar que para el desarrollo del turismo en nuestro país, es de vital importancia que Bolivia goce de paz social y ofrezca seguridad a todo visitante que se presta a conocer nuestro territorio. Considerando que la Imagen Turística de un lugar no es estática, y que esta está en constante movimiento, es preciso concientizar a líderes y dirigentes, **a fin de dar fin** con las medidas de presión que perjudica el libre tránsito de los visitantes.

Por consiguiente, se debe plantear políticas que vayan a favor de la actividad turística, las cuales aislen al turismo de toda situación de conflicto. Es deber del Gobierno de turno, mediante el Viceministerio de Turismo y la Gobernación Departamental, empezar a orientar y organizar tanto a las comunidades como a los actores que intervienen en el desarrollo de esta actividad.

Sobre el tema en particular de la relación existente entre un lugar y otro, es de vital importancia que los estudiantes se informen, tengan conocimiento y manejen información actualizada de lo que acontece en las diferentes regiones del país sobre todo con los destinos que son reconocidos turísticamente.

ANEXOS

Notas de Prensa con relación a Situaciones de Conflicto

La tranquilidad en Achacachi es pura apariencia⁵⁷. Desde el 2000, la población más aguerrida del país no acepta el ingreso de la Policía en su territorio; más de 60 mil pobladores viven a merced del autoritarismo de

⁵⁷ Miguel Gómez Balboa, www.insumisos.com/.../La%20policia%20sin%20estado.pdf

sus líderes. A los constantes rumores de asentamiento y entrenamiento de grupos irregulares cerca de las cumbres, se suma el nuevo “proyecto” de Felipe Quispe: la “policía india”. En medio de la efervescencia del Omasuyos, el gobierno asegura que no está enterado de nada.

Con tres frentes de conflicto⁵⁸. —Los cochabambinos contra el precio del agua, las organizaciones campesinas altiplánicas contra una ley de agua y la Policía que reclamaba aumento salarial—, el gobierno decretó el estado de sitio la madrugada del 8 de abril. La medida fue respondida con resistencia popular que generó violencia.

En los tres primeros días de vigencia, la medida cobró cinco vidas. Cuatro civiles, incluidos dos jóvenes, fueron alcanzados por proyectiles de guerra. La quinta víctima fue el capitán del Ejército Omar Jesús Tellez Arancibia, de 37 años, muerto a manos de una turba de campesinos de Achacachi, a 96 km de La Paz, que querían vengar el deceso de Hugo Aruquipa, de 15 años, del pueblo de Ajllata, alcanzado por una bala cuando se dirigía a Achacachi.

Casi inmediatamente después de conocer las muertes en Achacachi, dos representantes de la Iglesia Católica— Mons. Jesús Juárez, arzobispo de

⁵⁸José Antonio Aruquipa, “Resistencia y Represión”, <http://www.noticiasaliadas.org/articles.asp?item=1&art=787>

El Alto, y Mons. Edmundo Abastoflor, arzobispo de La Paz—, viajaron a esas regiones para propiciar un acercamiento y el “reestablecimiento de la paz”.

Los conflictos de abril y septiembre del 2000⁵⁹

El 3 de abril del 2000, durante el gobierno de Banzer, en su etapa democrática, la CSUTCB lanza la convocatoria al bloqueo de caminos. Bajo las consignas de: no a la Ley de Aguas porque sustituía la concepción de propiedad común por la de propiedad privada de los ríos y vertientes, y, el rechazo a la constante elevación del precio de los carburantes¹¹, las vías que unen a la ciudad de La Paz con Tiahuanaco, Oruro, Desaguadero y Perú quedan bloqueadas por cientos de comunidades del Altiplano. Posteriormente, se pliegan a esta medida de presión los departamentos de Oruro y Potosí.

En esta ocasión, la CSUTCB organizó las movilizaciones en coordinación con el Sindicato de Maestros Rurales de La Paz, la Federación de Transportes Interprovincial, así como con las provincias y departamentos del Altiplano, en coincidencia con la movilización de la Coordinadora del Agua de Cochabamba.

Sin duda, la región más conflictiva fue la que abarca desde la tranca de San Roque hasta Achacachi, donde se produjeron los enfrentamientos de mayor

⁵⁹Auza Aramayo, Verónica. *“El Orden del decir. Voces de Omasuyos y Aroma sobre recursos naturales, organización comunal y políticas públicas”*, CEDLA, Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario, La Paz. diciembre. 2006.

intensidad entre las comunidades movilizadas y la Policía Militar. El gobierno dictó estado de sitio, mismo que no fue cumplido en Cochabamba ni en el Altiplano.

“Banzer no sabe cómo vivimos, debería mandar a su esposa a sembrar papas para que aprenda”, “si vamos a morir, moriremos en la lucha, para eso hemos nacido los achacacheños”¹², se escuchaba decir a los comunarios que, posteriormente, saquearon el edificio de la policía en Achacachi, quemaron uno de sus vehículos, asaltaron el edificio de justicia, la subprefectura, las oficinas de telefonía y la cárcel dejando en libertad a los presos. De la misma manera, atacaron las instalaciones militares que representan al poder estatal y habían iniciado la represión: los regimientos de Ayacucho y Naval de Chúa. Todo ello culminó con el linchamiento de un oficial aunque las fuerzas del orden, pertrechadas con gases lacrimógenos, armas de guerra y avionetas, respondieron con mayor violencia aún, dejando tres comunarios muertos¹³.

Al concluir el mes de abril y firmado el convenio entre el gobierno y la CSUTCB, se levantaron las medidas de presión. Pero cinco meses después, la organización sindical convoca a una nueva movilización, debido al incumplimiento de este acuerdo por parte del sector gubernamental. Un ampliado de dirigentes medios realizado el 18 de septiembre llama al bloqueo nacional de caminos y de productos agropecuarios, que se inicia en las provincias Los Andes y Omasuyos¹⁴ y continúa en Manco Kapac, Camacho, Murillo, Muñecas, Bautista Saavedra, Larecaja, Aroma, Inquisivi y Loayza de La

Paz; Villarroel y Cercado en Oruro, Arce y Tapacarí en Cochabamba. Todos éstos, se constituyeron en los puntos más fuertes de la movilización.

Las demandas principales fueron: la derogación de la Ley de Aguas y revisión de diez artículos de la Ley INRA y del reglamento de unidades educativas, además de una nueva Ley de Minería, y la indemnización a las familias de los muertos y heridos en los enfrentamientos de abril¹⁵.

La movilización, que duró tres semanas, estuvo organizada por comités provinciales y cantonales, centrales y sub-centrales y en asambleas comunales que se realizaban cada semana, donde se eligieron a los responsables del comité de bloqueo y huelga¹⁶, los mismos que determinaron la estrategia del bloqueo por turnos¹⁷.

Bajo este sistema, se movilizaron cerca de 500 mil comunarios¹⁸. Esta estrategia rotativa fue puesta en marcha durante las noches, para después disgregarse y desaparecer en puntos estratégicos de vigilancia hasta que otra comunidad llegara a cumplir su turno al día siguiente, ocasionando así el cierre total de las carreteras.

Pese a la represión gubernamental, que desplazó al ejército por toda la zona de conflicto, en el gran cabildo de Achacachi se reunieron cerca de 10 mil personas, demandando el retiro de los militares de los cuarteles de Chúa, Tiquina y Achacachi, el rechazo al servicio militar y la indemnización a las familias por los muertos en Huarina.

De hecho, después de las movilizaciones de abril y septiembre, el cuartel de Achacachi y la policía de la región dejaron de funcionar, ya que las comunidades no reconocían su autoridad.

Tal movilización fue contundente y derivó en un cerco a la ciudad de La Paz, pues todos los caminos, incluso los de herradura, estaban bloqueados y los comunarios apostados en barricadas, ocasionaron la paralización total de las ciudades del eje troncal: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, además de Oruro y Potosí²⁰.

La historia se repite: las movilizaciones de 2001 y 2003

Las movilizaciones iniciadas el 21 de junio del 2001, que persistieron hasta julio del mismo año, se caracterizaron por su radicalidad, a pesar de no haber abarcado un espacio geográfico tan grande como en septiembre de 2000. El camino La Paz-Achacachi estuvo totalmente bloqueado, así como las carreteras hacia Copacabana. Las técnicas de bloqueo fueron las mismas: colocación de piedras y barricadas, poniendo en marcha el Plan Pulga, que anuló las acciones militares de despeje de carreteras. Las demandas esta vez fueron: la anulación del decreto supremo 21060 y de la Ley 1008; que penaliza el cultivo de la hoja de coca y la sustitución de la Ley INRA, como demandas principales de un total de 4521.

Todas estas demandas fueron consideradas “inatendibles” por el gobierno, además de estas seis:

- Sustitución de los héroes tradicionales de la historia nacional como: Simón Bolívar, o Antonio José de Sucre, por representantes indígenas como: Tupaj Katari, Bartolina Sisa o Zárate Willca.
- Cuestionamiento a instituciones religiosas como la Iglesia Católica y otras sectas que, según el pliego, van en contra de la cultura ancestral, considerando incluso la posibilidad de su expulsión de las comunidades originarias.
- Asistencia de los conscriptos al Servicio Militar Obligatorio con la autorización de las autoridades originarias.
- Elección directa de las autoridades comunales sin participación del poder ejecutivo.
- Retiro de las autoridades judiciales estatales y respeto a la administración de justicia comunitaria en provincias, secciones y cantones.
- Retiro de la policía y la conformación de la guardia comunitaria.

El bloqueo se realizó, nuevamente, a la ciudad de La Paz, centrándose en la carretera La Paz-El Alto, y fue protagonizado por la Federación Sindical de Comunidades Agrarias del Radio Urbano y Semiurbano de El Alto y Provincias (FSCARUSU) y otros sindicatos de residentes de campesinos. Inicialmente, las medidas no tuvieron la fuerza que habían demostrado anteriormente; sin embargo, el pacto entre la Coordinadora del Agua, el sector cocalero del Chapare y los Yungas, además de la CSUTCB, dio un giro a las movilizaciones de junio. En el departamento de La Paz, núcleo de

las movilizaciones, las provincias Omasuyos, Inquisivi, Loayza, Los Andes, Aroma, Pacajes y Manco Kapac acataron las medidas²⁵. El gobierno, por su parte, movilizó tanquetas de guerra hasta Huarina, Pucarani, Batallas y Guaqui²⁶, con el saldo de dos comunarios muertos por la represión militar.

Fue en esta movilización cuando se organizó el Ejército Indígena, con su Estado Mayor en Kalachaka, cerro situado en la entrada a Achacachi y considerado el bastión de la resistencia aymara. Esta especie de “centro de operaciones” de la movilización, concentró a más de 10 mil personas que vigilaban la entrada al pueblo²⁷. Munidos de hondas, palos, machetes, viejos fusiles Máuser, rifles de caza, dinamitas y piedras se enfrentaron al regimiento Antiaéreo de Artillería, pertrechado con fusiles FAL y ametralladoras.

El diálogo iniciado por la Comisión Negociadora, conformada por Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo y la Iglesia Católica, culminó con la firma de un acuerdo el 20 de julio, tras 29 días de bloqueo.

Este hecho no impidió el resurgimiento de nuevas movilizaciones en septiembre - octubre de 2003 que dejó más de 60 muertos y centenares de heridos. La denominada guerra del gas logró impedir la venta de hidrocarburos a Estados Unidos y expulsar a Gonzalo Sánchez de Lozada de la presidencia; además removió los cimientos del aparato estatal y colapsar la estructura “partidario-oficial” de la democracia, dejando por

sentado el alcance de la fuerza movilizadora de las comunidades aymaras que operaron, especialmente, desde las provincias de Omasuyos y Aroma.

Esta última movilización estableció una agenda de cambios políticos, como la nacionalización de los hidrocarburos y la necesidad de una Asamblea Constituyente en procura de una reconfiguración del destino del país.

Amenaza y plazo (Agosto de 2010) ⁶⁰

El Secretario de Prensa y Propaganda de la Federación Sindical Única de Trabajadores Campesinos de La Paz "Tupac katari", Joaquín Herrera, advirtió que su sector implementará un bloqueo de carreteras si el Ejecutivo no cambia a cinco Ministros "observados".

"En la marcha y en el ampliado del 4 de agosto, confirmamos el pedido de renuncia de algunos Ministros y hemos dado plazo de 15 días al Gobierno que culmina el jueves 19 de agosto, si no se cumple nuestro pedido nosotros vamos a masificar la protesta vamos a paralizar a la ciudad de La Paz en caso de que no renuncien los Ministros", puntualizó.

Herrera, de igual modo cuestionó al Director Nacional del Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA), Juan Carlos Rojas.

⁶⁰Jornada – Matutino “Campesinos piden cambio de Ministros miopes que no ven la realidad nacional”, 14 de agosto de 2010.

"Los campesinos nunca vamos a dejar de apoyar al Presidente y por eso le solicitamos que cambie a esos ministros invitados por otros que trabajen por la revolución", argumentó.

BIBLIOGRAFIA

- ALEM, María B. Luza Sandy “Conflictos Sociales en la Sociedad Global”
Revista Latina de Comunicación Social 2000. Recuperado de:
<http://www.ull.es/publicaciones/latina/Argentina2000/03alem.htm>.
- BARRERA, MORALES, Fidel “Holística, Comunicación y Cosmovisión”
Edit. Magisterio, Bogotá Colombia 2002.
- BOCANGEL Moncada María del Carmen D. “Los Mensajes de la Iglesia
Católica en su Rol de Mediadora en los Conflictos Sociales en Bolivia
2000 – 2003”, Tesis de Grado, Carrera de Comunicación Social,
Universidad Católica, 2006.
- CALANTONE, R.J.; di Benetto, C.A.; Hakam, A. y Bojanic, D.C. (1989):
“Múltiple Multinacional.
Tourism Positioning Using Correspondence Analysis”. Journal of Travel
Research, Vol. 28,nº 2.
- CAHUAYA Iván, “El Fenómeno del Turismo y su Incidencia en la Tradición
Náutica del Lago Wiñay Marca” 1998.
- CAMMARATA, Emilce Beatriz. “El Turismo Como Práctica Social y su
Papel en la Apropiación y Consolidación del Territorio”.
- CAPRIOTTY, Paul “La Imagen de Empresa, Estrategia para una
Comunicación Integrada” Edit. El Ateneo, Barcelona 1992.
- CAPRIOTTI, Paul. “La Imagen de la Empresa”, Estrategia para la
comunicación integrada. Ed. El Ateneo, Barcelona, España, 1992.

- CEES B.M. Van, Riel “Comunicación Corporativa” Edit. Prentice, Madrid 1997.
- COSER, Lewis “Las Funciones del Conflicto Social” Edit. F.C.E, México.1986.
- CHAVARRIA G. Isabel M. “Efectos de los Conflictos Sociales en la Afluencia de Visitantes Extranjeros a la Población de Copacabana años 2000 – 2001”, Tesis de Grado, Carrera de Turismo, Universidad Mayor de San Andrés 2006.
- Chon, K. S. “Tourism Destination Imagen Modification Process, Marketin Implication” Tourism management. Vol. 12 Nro. 1 U.S.A. 1991.
- DAHRENDORF, Ralf “Sociedad y libertad” Madrid: Edit. Tecnos.1971.
- FAKEYE, P.C. y Crompton, J.L. (1991): “Images Differences Between Prospective, Firsttime, and Repeat Visitors to the Lower Rio Grande Valley”. Journal of Travel Research, Vol 30, nº 2.
- FAKEYE, P.C. y Crompton, J.L. (1991): “Images Differences Between Prospective, First time, and Repeat visitors to theLower Rio Grande Valley”. Journal of Travel Research, Vol 30, nº 2.
- FAKEYE, P.C. y Crompton, J.L. (1991): “Images Differences Between Prospective, First-time, and Repeat Visitors to the Lower Rio Grande Valley”. Journal of Travel Research, Vol 36.
- FISHER Roger, “Obtenga el si: El Arte de Dialogar”, Edit. Continental, México,1986.

- GARTNER, W.C. (1989): "Tourism Image: Attribute Measurement of State Tourism Products Using Multidimensional Scaling Techniques". Journal of Travel Research, Vol 28, nº 2.
- GOBIERNO Municipal De Achacachi, Recuperado: Web "http://GobiernoMunicipaldeAcahacachi.com.bo./Achacachi%20web/turismo_ubicación_geografica.php.htm".
- GUNN, C. (1988): "Vacation scapes: Designing tourist regions". Van Nostrand Reinhold, New York.1991.
- GUTIERREZ C. Ilse. "Información y Comunicación Turística Recepcionada de los Pobladores de la Comunidad de Huatajata", Tesis de Grado, Carrera de Turismo, Universidad Mayor de San Andrés.
- Instituto Nacional de Estadísticas INE.
- LEPAGE," La Travesía de América Latina Hacia el Mercado: De los Impactos Macroeconómicos a la Terapia Institucional", Caracas, 1985.
- LUZA Sandy "Evaluación Expo Bolivia Turismo", 1999.
- MAZANEC, J.A. "Consumer Behaviour in Tourism". En Tourism Marketing and Management Handbook. Witt, S. y Moutinho, L. Edit. Prentice-Hall. 1997.
- MOUTINHO, L. "Consumer Behaviour in Tourism". European Journal of Marketing, 1987 Vol 21.

- MILMAN A. Y Pizan A. "The Role of Awareness and Family with a Destination : the Central Florida Case" Public Journal of travel Reseach. Vol., Wrinter, USA 1995.
- PREFECTURA del Departamento de La Paz "Plan Operativo Anual Gestión 2008".
- REX,J "Problemas Fundamentales de la Teoría Sociológica", Edit. Amorrortu, Buenos Aires-Argentina 1968.
- REY, Juan Carlos "La Democracia Venezolana y la Crisis del Sistema Populista de Conciliación", Caracas 1991.
- RICALDI, Víctor Hugo "El Turismo en Tiempos de Movimientos y Conflictos Sociales" Instituto de Investigaciones y Consultorías Turísticas, WWW.TurismoRuralBolivia.COM, Abril 2008.
- ROBERT W. McIntosh, Charles R. Goeldner, J. R. Brent Ritchie "Turismo, Planeación Administración y Perspectiva" Edit. Limusa S.A. México 2008.
- SAMPIERI, R, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar "Metodología de la investigación" , Edit. McGraw-Hill.
- SELLTIZ, C., Jahoda , M.,Deutsch, M.,Cook, S, W "Métodos de Investigación en la Relaciones Sociales". Edit. Rialp, Madrid 1976.
- SEES, B. M. Van, Riel, "Comunicación Corporativa", Ed. Prentinse May, Madrid, España, 1997.

- UNIDAD de Análisis de Políticas Sociales y Económicas “Estructura del Sector Turismo en Bolivia” 2006.
- VIRREIRA, Helen, Álvarez “El Turismo, Víctima Silenciosa de los Conflictos Sociales” Publicación Web, www.terramagazine.com, La Paz-Bolivia 2008.
- VICEMINISTERIO de Turismos y Cultura “Reporte Gestión 2003 ”
- VICEMINISTERIO de Turismo, “Estrategia para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Bolivia”, 2001-2005.
- YAPU, Gutiérrez Freddy “Turismo Rural Economía y Desarrollo Local” La Paz. 2004.