

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS CARRERA:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO DIRIGIDO
"SISTEMA METODOLÓGICO PARA PROCESAR ESTADÍSTICAS DE
TURISMO INTERNO"**

**CASO: UNIDAD DE REGISTROS Y ESTADÍSTICAS
MONETARIAS, PÚBLICAS Y DEL SECTOR EXTERNO
DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**

Postulantes:

**Univ. Eliana Calle Velasco
Univ. Olivia Gutierrez Chavez**

Tutor Académico:

Lic. Carlos Vidaurre Oroza

Tutor Institucional:

Li.c. Xavier Zenteno Soruco

**La Paz – Bolivia
2005**

Índice

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	1
1.2.1. Misión	2
1.2.2. Visión	3
1.2.3. Objetivos del INE.....	3
1.2.4. Objetivos Estratégicos del INE.....	3
1.2.5. Función del INE.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.1. Ámbito Institucional.....	6
1.6.2. Ámbito Temático	6

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1. CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	7
2.1.1. TURISMO	7
2.1.2. Turismo Interno.....	8
2.1.3. SISTEMA	12
2.1.3.1. Principios del Sistema.....	13
2.1.3.2. Elementos Característicos del Sistema	13
2.1.3.3. Componentes Básicos del Sistema	14

CAPÍTULO III

MARCO LEGAL

3.1. MARCO JURÍDICO DEL TURISMO	15
---------------------------------------	----

3.1.1. Analizando la Constitución Política del Estado	15
3.1.2. Ley del Medio Ambiente	17
3.1.3. Ley de Participación Popular	17
3.1.4. Ley de Capitalización	17
3.1.5. Ley de Descentralización Administrativa.....	17
3.1.6. Reglamento General de Turismo	17
3.1.7. Ley de Organización del Poder Ejecutivo y su Decreto Reglamentario	18
3.1.8. Ley del Sistema Nacional de Información Estadística (D.L. 14100)	18
3.1.9. Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia	19
3.2. LEGISLACIÓN TURÍSTICA NACIONAL	19
3.2.1. Reglamento General de Turismo	19
3.2.2. Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico	20
3.2.3. Reglamento de Empresas de Viajes y Turismo	20
3.2.4. Reglamento de la Policía Turística	20
3.2.5. Reglamento de Guías de Turismo	21
3.2.6. Reglamento de Empresas Arrendadoras de Vehículos	21

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO DE ESTUDIO	22
4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	22
4.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	23
4.3.1. Fuentes	23
4.3.2. Técnicas	24
4.4. METODOLOGÍA DEL DIAGNOSTICO.....	24
4.4.1. ETAPAS DE DIAGNÓSTICO	25
4.5 CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	26

CAPÍTULO V

DIAGNÓSTICO

5.1. ETAPA 1 - DIAGNÓSTICO INTERNO	27
5.1.1. Situación actual de la información.....	28
5.1.2. Proceso de información	30
5.1.3. Requerimientos identificados en el Diagnostico Interno.....	40
5.2. ETAPA 2 - DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	41
5.2.1. SECTOR TRANSPORTE	41
5.2.1.1. AÉREO: DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC.....	41

5.2.1.2. CARRETERO:.....	44
5.2.1.3. FERROVIARIO: Empresas Ferroviarias Andina (FCA S.A.) Y Oriental (FCO S.A.).....	47
5.2.1.4. FLUVIAL-LACUSTRE: Dirección General de Capitanías de Puerto (Fuerza Naval Boliviana).....	49
5.2.1.5. SECTOR HOTELERO	51
5.2.1.5.1. HOTELERÍA: VICEMINISTERIO DE TURISMO	51
5.2.1.5.2. HOTELERÍA: Unidades de Turismo - Prefecturas Departamentales.....	51
5.2.1.5.3. HOTELERÍA: CAMARA BOLIVIANA DE HOTELERÍA	54
5.2.1.5.4. HOTELERÍA: CAMARA DEPARTAMENTAL HOTELERA DE LA PAZ	54
5.2.1.6. OTRO SECTOR: Asociación Boliviana de Agencias de Viaje y Turismo (AVABYT).....	57
5.3. REQUERIMIENTOS IDENTIFICADOS EN EL DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	58
5.4. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO EXTERNO.....	59
5.5. ANÁLISIS FODA	60

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

SISTEMA METODOLÓGICO PARA PROCESAR ESTADÍSTICAS DE TURISMO INTERNO

6.1. DESARROLLO DEL SISTEMA METODOLÓGICO	62
6.1.1. Unidades de Origen e Insumos	63
6.1.2. Proceso de Generación de Información Estadística	66
6.1.3. Producto	72
6.1.4. Usuarios	73
6.1.5. Retroalimentación	73
6.2. NUEVAS FUENTES DE INFORMACIÓN	77
6.3. PROTOTIPO DE DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA ESTADÍSTICAS DE TURISMO INTERNO.....	78

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES.....	79
7.2 RECOMENDACIONES.....	80

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

Índice de Figuras

Figura

4.1	Metodología de Análisis de Requerimientos según sus Fases.....	24
-----	--	----

Índice de Gráficas

Gráficas

2.1	Formas de Turismo.....	8
2.1	Componentes Del Sistema.....	14
6.1	Esquematización de la Propuesta de Solución.....	61
6.2	Sistema Metodológico para Procesar Estadísticas de Turismo.....	62
6.3	Captura de Insumos según Unidades de Origen.....	63

Índice de Tablas

Tablas

5.1	Transporte Aéreo.....	32
5.2	Transporte Carretero.....	33
5.3	Transporte Ferroviario.....	36
5.4	Transporte Fluvial – Lacustre.....	37
5.5	Sector Hotelero.....	39
6.1	Tiempos de Entrega de la Información.....	65

Índice de Flujogramas

Flujogramas

5.1	Proceso de Información de estadísticas de turismo internacional.....	31
5.2	Proceso de Información - Migración.....	55
5.2	Proceso de Información - Transporte Aéreo.....	43
5.3	Proceso de Información - Transporte Carretero.....	46
5.4	Proceso de Información – Transporte Ferroviario.....	48

5.5	Proceso de Información – Transporte Fluvial – Lacustre.....	50
5.6	Proceso de Información – Estadísticas Hoteleras.....	53
5.7	Proceso de Información – Sector Hotelero.....	56

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 . ANTECEDENTES

La información se ha constituido en un recurso importante para el desarrollo de las naciones considerándose la luz que precisan los ojos de los tomadores de decisiones. Por tanto, la competitividad futura de las economías dependerá crecientemente de la capacidad para generar, difundir y atender las demandas de información estadística, siendo esta la única manera de garantizar que la información sea utilizada.

Consecuentemente, la información de la actividad turística en los últimos años fue adquiriendo gran importancia en el ámbito mundial y nacional, debido a la relación que tiene con los sectores de la economía.

En el caso del turismo interno los residentes en el país, tanto nacionales como extranjeros, se constituyen en las unidades de investigación, que generan divisas y desplazamientos de turistas dentro del territorio, utilizando recursos turísticos que ciertamente pueden ser objeto de práctica de turismo receptivo, además, de ampliar el desarrollo turístico a espacios territoriales que éste no considera; dinamizando y reactivando mayor cantidad de economías locales en el país.

1.2 INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

La creación de lo que hoy es el Instituto Nacional de Estadística (INE) se remonta al año 1863, cuando nació en el Ministerio de Hacienda, una sección denominada Mesa Estadística, instancia que en 1896 paso a ser Oficina Nacional de Inmigración, Estadística y Propaganda Geográfica. Posteriormente esta dependencia fue designada como Oficina de Estadística y Presupuestos dependiente del Ministerio de Hacienda.

La Ley del Sistema Nacional de Información Estadística (SNIE, creada mediante Decreto Ley No 14100 del 5 de noviembre de 1976), confiere al INE la responsabilidad de dirigir, planificar, ejecutar, controlar y coordinar las actividades estadísticas del sistema, promover el uso de registros administrativos tanto en oficinas públicas como privadas, para obtener datos estadísticos; además de capacitar recursos humanos y crear la conciencia estadística nacional. En este contexto, el INE se ha estructurado orgánicamente para realizar un trabajo de acuerdo con sus objetivos institucionales.

En 1977 se crearon las direcciones departamentales de estadísticas, estas oficinas regionales pasaron a ser responsables y encargadas de recopilar la información estadística

general en todos los departamentos, cuya supervisión y coordinación se hace efectiva a través de la Unidad de Coordinación Regional con sede en la ciudad de La Paz.

Por lo tanto, el INE, para alcanzar sus objetivos, se ha estructurado en dos áreas fundamentales: Área Técnica y Área Administrativa, ambas bajo la tuición de la Dirección Ejecutiva, la cual se muestra en la estructura orgánica (Ver Anexo1), en la que se identifica a la Unidad sujeto de estudio.

Las principales estadísticas que produce el Área Técnica del INE se dividen en dos grandes grupos: Estadísticas Básicas y Estadísticas Derivadas, donde cada grupo permite describir las principales estadísticas e indicadores de cada sector (Ver Anexo 2)

El Sector de Turismo de la Unidad de Sector Externo, se encarga de producir estadísticas e indicadores de turismo, a partir de censos, encuestas y registros administrativos, y clasifican los datos según criterios metodológicos convencionalmente definidos.

El INE a partir de 1989 elabora las Estadísticas Básicas de Turismo Internacional en base a directrices y recomendaciones sobre recopilación procesamiento y análisis de Estadísticas de Turismo de Naciones Unidas, Organización Mundial de Turismo (OMT) y el Manual de Balanza de Pagos “Cuenta Viajes” del Fondo Monetario Internacional (FMI).

En la actualidad, se viene realizando trabajos de complementación e investigaciones estadísticas a objeto de establecer el Sistema de Información Estadística de Turismo (SIET).

1.2.1. Misión

El Instituto Nacional de Estadística tiene la misión de:

“Producir y difundir información estadística confiable, oportuna, y promover su uso para la toma de decisiones”.

1.2.2. Visión

El Instituto Nacional de Estadística tiene la visión de:

“Ser reconocida por la calidad de la información estadística contribuyendo al desarrollo del país”.

1.2.3. Objetivos Institucionales

El Instituto Nacional de Estadística (INE), tiene como objetivos institucionales:

- a) Planificar, integrar, normar coordinar y racionalizar las actividades estadísticas conforme el Plan de Desarrollo Socio-Económico del País.
- b) Fomentar el desarrollo de la estadística y correcta aplicación.

- c) Mejorar y adecuar los métodos estadísticos.
- d) Publicar y difundir la información estadística.
- e) Capacitar al personal del Sistema.
- f) Crear conciencia estadística en la población.
- g) Evitar la duplicación de trabajos y promover la especialización de las entidades integrantes del Sistema.

1.2.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL INE

El Instituto Nacional de Estadística (INE), cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:

- a) Proporcionar información estadística para la toma de decisiones.
- b) Mejorar la calidad de la información estadística.
- c) Fortalecer la institucionalidad de la institución.
- d) Promover la cultura estadística
- e) Satisfacer la demanda de la información sectorial

1.2.5. Función⁶

El Instituto Nacional de Estadística es el Órgano Ejecutivo y técnico del Sistema Nacional de Información Estadística de Bolivia y tiene como funciones: recopilar, procesar, analizar y difundir, con carácter oficial la información estadística económica, social, demográfica y cartográfica del país.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Los fundamentos que justifican el presente trabajo son los siguientes:

1.3.1. Justificación Temática

La Unidad de Sector Externo dependiente de la Dirección de Registros, Estadísticas e Indicadores del INE, con el propósito de mejorar los procesos para la obtención de estadísticas e indicadores del ámbito turístico a nivel nacional, considera necesario el desarrollo de un “Sistema Metodológico para procesar estadísticas de Turismo Interno”,

⁶ D.L 14100, octubre de 1976

enfocado a describir los procedimientos actuales para desarrollar controles en las diferentes etapas de los procesos, obteniendo de esa manera resultados oportunos, consistentes y confiables.

El presente trabajo toma como punto de partida la necesidad de explotar toda la información existente para *“Diseñar un Sistema Metodológico que procese estadísticas de turismo interno”*, basados en el Decreto Ley 14100 y la Legislación turística de Bolivia.

1.3.2. Justificación Institucional

El Instituto Nacional de Estadística a través de la Unidad Sector, con el propósito de satisfacer a la necesidad identificada respecto a complementar el Sistema de Información Estadística de Turismo (SIET), considera necesario el “Diseño y desarrollo de un Sistema Metodológico para procesar estadísticas de Turismo Interno”, enfocada a proporcionar información de estadísticas e indicadores sobre la actividad turística interna en el país, homogeneización de variables en registros administrativos, así como criterios básicos para la obtención de datos en cada una de las instituciones, obteniendo como resultado información pertinente, confiable y oportuna.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema y/o necesidad del cual se deriva el presente trabajo dirigido, es el siguiente:

“La Unidad de Estadísticas e Indicadores del Sector Externo dependiente de la Dirección de Registros, Estadísticas e Indicadores del INE, a la fecha no tiene datos sobre el Turismo Interno del país, pese a contar con información que no esta siendo explotada en su totalidad, asimismo, las deficiencias de sistematización y procesamiento de la información en las diferentes Instituciones hace que éste se considere en un nuevo tema de investigación y trabajo para el INE”.

Por esta razón, es necesario que la Unidad cuente con una Metodología para procesar Estadísticas de Turismo Interno, datos que permitirán cuantificar los flujos de viajeros (dentro de nuestro territorio) de la actividad turística y así complementar el vacío de información existente.

1.5. OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden alcanzar con el presente trabajo son:

1.5.1. Objetivo General

Elaborar el diseño de un **“SISTEMA METODOLÓGICO PARA PROCESAR ESTADÍSTICAS DE TURISMO INTERNO**, basado en el proceso que se sigue desde la generación del dato en las diferentes instituciones, el cual permita realizar un eficiente control y seguimiento al dato conforme a las necesidades y requerimientos del INE, su recopilación, procesamiento y análisis de la información básica para mostrar la evolución y el impacto de la actividad turística en la economía nacional.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ☞ Determinar las características de la información que se genera en los diferentes sectores relacionadas con la actividad turística, para establecer su confiabilidad.
- ☞ Realizar un Diagnóstico sobre la situación actual del proceso de información en materia de turismo, en la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE y las Instituciones Públicas y Privadas que proporcionan información.
- ☞ Identificar los procesos y procedimientos que se siguen en la obtención de información estadística de turismo de instituciones públicas y privadas que se constituyen en fuente primaria de información en materia de turismo, para lograr su sistematización y organización del SIET.
- ☞ Analizar los conceptos, definiciones y suposiciones legales que ayuden a comprender el presente trabajo
- ☞ Elaborar la Metodología que procese Estadísticas de Turismo Interno.

1.6. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Ámbito Institucional

La investigación se ha realizado en la ciudad de La Paz, en la Unidad del Sector Externo dependiente de la Dirección de Registros, Estadísticas e Indicadores del Instituto Nacional de Estadística (oficina central).

El ámbito en que se desarrolló la investigación se realizó en las instituciones públicas y privadas relacionadas directa e indirectamente con el sector turismo.

1.6.2. Ámbito Temático

El ámbito temático que se está considerando en el presente trabajo, se basa en las estadísticas de turismo interno como un enfoque sistémico con la combinación de criterios y conceptos relacionados con el sector.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Las recomendaciones de la Organización Mundial de Turismo¹, se constituirán en marco conceptual para la elaboración de las Estadísticas de Turismo Interno.

2.1.1. TURISMO

Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estadías en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios, afán de curiosidad, deporte, religión, etc., este concepto incluye tanto el turismo entre países como dentro del país y las actividades de los visitantes que pernoctan (turistas) y de los visitantes por día (excursionistas).

Etimológicamente consideradas las palabras TURISMO y TURISTA, que representa el hecho a la acción y quien lo realiza, tiene su raíz, en la palabra inglesa TOUR, que a su vez, proviene del francés TOUR, que quiere decir “vueltas” o “movimientos en círculo” y esta última palabra es derivada del latín TORNUS de significado “girar”.

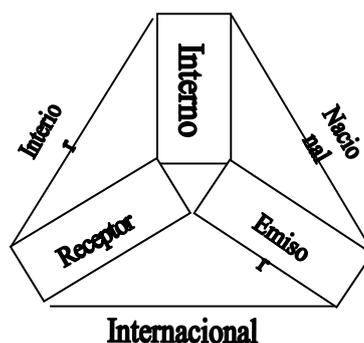
En consecuencia, turista es aquella persona que efectúa gastos substanciales de renta en un lugar distinto del origen de su renta y cuyo desplazamiento es transitorio.

a) Formas de Turismo

Para un país se distinguen tres tipos de turismo:

- ☞ **Turismo Interno:** El de los residentes en un país que viajan únicamente dentro del mismo país.
- ☞ **Turismo Receptor:** El de los no residentes en el país, que viajan dentro de ese país.
- ☞ **Turismo Emisor:** El de los residentes del país, que viajan a otro país.

GRAFICO N° 1: FORMAS DE TURISMO



¹ Organización Mundial de Turismo (OMT), Metodología de las Estadísticas de Turismo y Viajes, gestión 2000.

Fuente: Documento de Recomendaciones en Estadísticas de turismo OMT

b) Categorías de Turismo

Las anteriores formas básicas de turismo pueden combinarse, para producir las siguientes categorías:

- ☞ **Turismo Interior:** Es el que se realiza dentro de las fronteras de un país con independencia de la nacionalidad del turista, incluye el turismo interno y receptor.
- ☞ **Turismo Nacional:** Es el que realizan los nacionales de un país dentro de las fronteras o fuera de ellas; incluye el turismo interno y emisor.
- ☞ **Turismo Internacional:** Es el que se realiza entre países con independencia de la residencia del turista, incluye el turismo receptor y emisor.

2.1.2 Turismo Interno

El turismo interno lo constituyen las personas que viajen a lugares situados fuera de su entorno habitual, pero dentro del país de residencia, durante no más de un año por razones de recreo, negocios y otros fines. El criterio clave de diferenciación es el país de residencia.

a) Residente en un País

A efectos de estadísticas de turismo interno, una persona es residente en un país si ha permanecido en él, la mayor parte del año anterior (12 meses) en ese país o ha permanecido en ese país un periodo breve pero prevé regresar dentro de los 12 meses para vivir en ese país.

b) Nacionalidad

La nacionalidad de un viajero es la del país que le otorgue el pasaporte (u otro documento de identidad), aunque resida habitualmente en otro estado.

c) Viajero

Es “toda persona que se desplaza entre dos o más lugares dentro de su país de residencia habitual (o entre dos o más países distintos). En caso de que la persona se traslade fuera de su país de residencia se considera internacional, sin importar el motivo de viaje o el medio de transporte”. La palabra “viaje” en la definición se refiere al desplazamiento entre dos o más lugares. No existe condiciones de distancia, duración o propósito relacionadas con el concepto de viajero. Siempre que el viajero esté dentro de los límites de su país de residencia se le considera viajero interno.

d) Visitante

Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que le remunere en el lugar visitado. La noción del entorno habitual, evita que se considere como visitantes personas que se desplazan por razones de trabajo o estudio fuera del domicilio a cualquier lugar. Los visitantes pueden clasificarse en internacionales o internos según se trasladan fuera o dentro de su territorio y en turistas y en excursionistas, de acuerdo a si pernoctan o no en el lugar visitado.

e) Visitante Interno

Un visitante interno es una persona que reside en un país y viaja a un lugar situado fuera de su entorno habitual dentro de dicho país, por un periodo que no supere los doce meses y cuando el motivo principal de la visita no sea el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. En los conceptos de viajero y visitante se encuentra subyacente la noción de residente habitual y de nacionalidad de las personas.

f) Entorno Habitual

El entorno habitual de una persona se refiere a las localidades o territorios administrativos en los que esa persona esté domiciliada o a los que haga visitas de carácter repetitivo y regular. Para definir el entorno habitual hay que establecer tres criterios:

- ☞ Una distancia mínima recorrida para considerar a una persona como visitante.
- ☞ Una duración mínima en ausencia del lugar de residencia habitual.
- ☞ Un cambio de localidad o de una territorial administrativa mínima.

Con la definición de entorno habitual se intenta evitar la consideración de visitantes a las personas que se desplazan a diario o semanalmente entre sus domicilios y el centro de trabajo y estudio, u otros lugares frecuentados asiduamente.

g) Turista Interno

A un visitante interno se le considera como turista si permanece por lo menos una noche en el lugar visitado. El alojamiento utilizado por la persona puede ser colectivo o privado independientemente del hecho de que haya pagado un alquiler o no. El criterio básico continúa siendo únicamente la presencia física del visitante durante una noche en el lugar visitado, pero no más de un año, para fines distintos a los del ejercicio de una actividad en el lugar visitado. La definición incorpora los tres criterios básicos referentes a la

distancia, la duración de la estadía y el motivo, según la definición de turismo. El cuarto criterio estipula que todos los lugares de visita deben estar dentro del país de residencia.

h) Visitante Interno (Excursionista) del día

A un visitante interno que no pasa ni siquiera una noche en un alojamiento colectivo o privado en el lugar de la visita se le considera visitante interno del día (excursionista). El único criterio que distingue al turista del visitante del día es la estancia nocturna en el lugar visitado. Dentro de esta categoría se encuentra el crucero, que son las personas que llegan a un lugar a bordo de un buque y vuelven cada noche a pernoctar en su buque. También los miembros de los tripulantes que no pasan la noche en el país o lugar de destino. Existen distintos tipos de visitas de día:

- ☞ Viaje de ida y vuelta, desde el lugar de residencia habitual.
- ☞ Viaje de ida y vuelta, desde el lugar visitado.
- ☞ Durante el transcurso del viaje.
- ☞ Etapa de un viaje por vía aérea.
- ☞ Etapa de un viaje por vía fluvial-lacustre.
- ☞ Etapa de un viaje por vía terrestre.

Ambas categorías, es decir el concepto de visitante, constituye la unidad sobre la que gira la actividad turística a efectos estadísticos.

En la propia definición de visitante se incluyen algunos conceptos que detallan el entorno habitual, residencia habitual, país o lugar de residencia y nacionalidad. Ambas categorías, es decir el concepto de visitante, constituye la unidad sobre la que gira la actividad turística a efectos estadísticos.

En la propia definición de visitante se incluyen algunos conceptos que detallan el entorno habitual, residencia habitual, país o lugar de residencia y nacionalidad.

i) Motivo de la visita

Una persona puede realizar un viaje por varios motivos. Pero siempre habrá un motivo que puede ser clasificado como motivo principal de la visita. Es el motivo sin el cual la visita no se habría realizado. A todos los otros motivos se les califica de motivos secundarios; aunque son importantes en el contexto de la comercialización, el motivo principal de la visita se suele considerar como motivo de la visita para fines de

clasificación. El motivo de visita es una característica fundamental para identificar comportamientos en materia de consumo y gasto del visitante es la razón sin el cual el viaje no se hubiera realizado.

j) Duración de la Visita (estadía o viaje)

La duración de la visita puede ser la duración de la estadía o la del viaje. La duración de la estadía es importante desde el punto de vista de la región receptora de turista y se mide en función del número de horas o de noches pasadas en el lugar de visita. La duración del viaje es importante para el lugar de emisión de turistas y se mide en función del periodo total de permanencia en el lugar de estadía. Estas son medidas importantes del volumen del tráfico turístico interno. Para el turismo internacional, la duración se mide en términos de tiempo pasado en país visitado para el turismo receptor, o de tiempo pasado fuera del lugar de residencia habitual para el turismo emisor.

k) Alojamiento Turístico

Aunque no exista una definición universal aceptada de “alojamiento turístico”, podemos considerar a éste como “toda instancia que regularmente (u ocasionalmente) disponga de plazas para que el turista pueda pasar la noche”.El alojamiento turístico se ha dividido en dos grandes grupos:

- ☞ Establecimientos de alojamientos colectivos, comprende: Los Hoteles, Apart-hoteles, residenciales, alojamientos (posadas).
- ☞ Alojamiento turístico privado, comprende hospedajes proporcionados gratuitamente por familiares o amigos. Según esta modalidad de alojamiento, los turistas se hospedan gratuitamente en viviendas cedidas, en todo o en parte, por familiares o amigos.

l) Gasto Turístico

Se define como todo gasto íntimamente relacionado al consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante para y durante su desplazamiento y estadía turística en el lugar de destino y se define como el valor de los bienes y servicios utilizados para o por los visitantes.

m) Gasto de Turismo Interno

Los gastos de consumo realizados por un visitante interno, o en su nombre, para y durante su viaje y estadía en un destino, se define como gasto de turismo interno. En otras palabras, es el gasto turístico de los visitantes internos (dentro del país).

2.1.3. SISTEMA

Sistema es un conjunto de elementos interdependientes con entradas de insumos, sujetos a un proceso de transformación y salidas en calidad de productos.

La definición de Sistema varía según los autores, uno de estos se define como “es un conjunto organizado, conformado un todo en el que cada una de sus partes interactúa a través de una ordenación lógica, que encadena sus actos a un fin común”²

Por su parte, Bertalanffy dice: “Sistema puede ser definido como un conjunto de elementos que se mantienen en interrelación entre ellos y con el entorno”, o como dice Soto: “Sistema es el conjunto constituido por un proceso de transformación que utiliza insumos para producir o lograr un producto u objetivo, proceso en el que se debe incluir una retroalimentación a fin de realizar ajustes tendientes a aumentar la eficacia en el logro del objetivo o del producto”³.

2.1.3.1. Principios del Sistema⁴

Los principios en los que se basan los sistemas, pueden ser resumidos de la siguiente manera:

- ☞ **Subsidiariedad:** Ningún sistema es completo en sí mismo. Todo sistema es un subsidiario, en su delimitación y en sus aportes, de otros sistemas en virtud de los cuales actúa y que conforman su entorno.
- ☞ **Interacción:** Todos los sistemas que forman la empresa están mutuamente relacionados en su comportamiento, de manera que las acciones desarrolladas por uno de ellos tienden a influir en el comportamiento de los demás, trascendiendo los efectos del mismo a lo largo de todo el sistema total.
- ☞ **Determinismo:** Todo fenómeno de conjunto que actúe en, o a través, de los sistemas, es resultado de causas definidas y constatables.
- ☞ **Equifinalidad:** El sistema debe estar diseñado de forma que pueda alcanzar un mismo objetivo a través de medios y acciones diferentes entre sí.

2.1.3.2. Elementos Característicos del Sistema⁵

Todo sistema se caracteriza por los siguientes elementos:

² Pozo Navarro Fernando, “La Dirección por Sistemas”, Ed. Limusa México 1985.

³ Sangüesa Figueroa Rene, “Virus en la Administración Pública Boliviana”.

⁴ Pozo Navarro Fernando, “ La Dirección por Sistemas”, Edit. Limusa México 1985, Pág 48 - 49

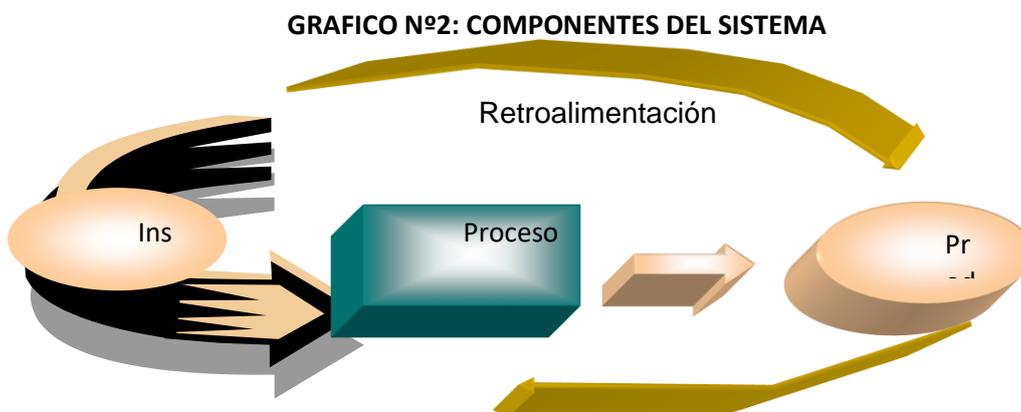
⁵ Sangüesa Figueroa Rene, “Virus en la Administración Pública Boliviana”.

- ☞ Un conjunto o combinación de cosas o partes.
- ☞ Integradas e interdependientes.
- ☞ Cuyas relaciones entre si y con sus atributos las hacen formar un todo unitario y organizativo.
- ☞ Que cumple determinado propósito o realiza determinada función.
- ☞ Y que puede mantener cierto grado de estabilidad aunque la materia y energía que la compongan estén sujetas a cambios constantes.

2.1.3.3. Componentes Básicos del Sistema⁶

Los componentes de cualquier sistema son los siguientes:

- ☞ **Insumos (Entrada):** Constituyen los componentes que ingresan (entradas) en el sistema dentro del cual se van transformando hasta convertirse en producto (salida).
- ☞ **Proceso:** Es el componente que transforma el estado original de los insumos o entradas, en productos o salidas. Su forma, composición funcionamiento, estará en relación del diseño que se elabora.
- ☞ **Productos (Salida):** Son el resultado de la operación del sistema. Mediante éstas el sistema envía el producto resultante al ambiente externo.
- ☞ **Retroalimentación:** Mediante la retroalimentación los productos inciden en el sistema superior, el cual genera energía a través de los insumos que vuelvan a entrar en el sistema para transformarse nuevamente en productos o salidas. Además, la retroalimentación mantiene en funcionamiento al sistema.



Fuente: Sangüesa Figueroa René , VIRUS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA BOLIVIANA.

⁶ Cohen Asín Daniel, "Sistema de Información para los Negocios".

CAPÍTULO III

MARCO LEGAL

El Instituto Nacional de Estadística al ser una entidad pública, se encuentra sujeto a disposiciones legales que regulan su actividad, razón por la cual es importante describir el marco legal de manera que respalden el presente trabajo.

El aspecto jurídico constituye el marco bajo el cual se desenvuelve las relaciones de los agentes económicos del turismo.

En consecuencia, la Legislación Turística comprende el “Conjunto de normas que regulan las actividades públicas y privadas dirigidas a satisfacer las necesidades del turismo, sometiendo su tratamiento a la protección jurídica del Estado”.

3.1. MARCO JURÍDICO DEL TURISMO

Con el fin de realizar un análisis al Marco Legal, se procederá a la revisión de los instrumentos jurídicos que definen la acción del Estado en materia de Turismo.

Constitución Política del Estado que reconoce el carácter multiétnico y pluricultural del pueblo boliviano, contribuyendo por ende a definir el EtnoEcoTurismo.

3.1.1. Analizando la Constitución Política del Estado

Reformada mediante Ley 1585 de 12 de agosto de 1994, considera en su Art. 1º el reconocimiento “multiétnico y pluricultural” dando lugar al nuevo concepto de turismo basado en el respeto a las étnias y diversas culturas nacionales, que dio lugar al denominado “EtnoEcoTurismo” concebido en las bastas y variadas riquezas culturales y naturales del país.

Art. 7º.-“Toda persona tiene los siguientes derechos fundamentales, conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio”:

El inc. g) del mismo Art.7º, entre otros derechos fundamentales de las personas señala:“el ingresar, permanecer, transitar, y salir de territorio nacional”.

En merced a este mandato constitucional el desplazamiento de los turistas en territorio nacional esta garantizado, toda vez que la posibilidad de desplazarse viajar o recorrer cualquier lugar y detenerse a ellos esta indudablemente unida de manera indisoluble a la libertad de la persona humana. Este derecho recogido de la declaración universal de los derechos del hombre, aprobada por asamblea general de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, constituye un verdadero derecho natural.

Art.136º.- “Son del dominio originario del estado además de los bienes a los que la ley les da esa calidad el suelo y el subsuelo con todas sus riquezas naturales, las aguas lacustre, fluviales y medicinales, así como los elementos y fuerzas físicas susceptibles de aprovechamiento. La ley establece las condiciones de este dominio así como las de su concesión y adjudicación a los particulares”.

Los Artículos 141º al 145º.- (Capítulo III) de la “Política Económica del Estado”, definen los principios generales en los cuales deben basarse las actividades económicas. El Estado garantiza la actividad económica y las formas de encausar el comercio y la industria, permitiendo que el estado asuma y sustente la dirección de la economía nacional. Este planteamiento comprende a los sectores públicos y privados en los que está inmersa la actividad turística.

Art.191º.- “Los monumentos y objetos arqueológicos son de propiedad del Estado. La riqueza artística colonial, la arqueología, la histórica y documental, así como la procedente del culto religioso son tesoro cultural de la Nación están bajo el amparo del Estado y no pueden ser exportadas.

El Estado organizará un registro de la riqueza artística, histórica, religiosa y documental, proveerá a su custodia y atenderá a su conservación.

El Estado protegerá los edificios y objetos que sean declarados de valor históricos o artísticos”.

Art.192º.-“Las manifestaciones del arte e industrias populares son factores de la cultura nacional y gozan de especial protección del Estado, con el fin de conservar su autenticidad e incrementar su protección y difusión”.

Gracias a estas declaración podemos mencionar que el Estado, en materia turística, tiene como deber fundamental resguardar las obras de arte, históricas, documentales y de importancia arqueológica, que al momento, esta protección esta dada a través del Viceministerio de Cultura. Es conveniente destacar que el concepto actual de la conservación de restos arqueológicos y monumentos históricos, tiene un contenido que va más allá del simple resguardo, es decir, no solo implica la preservación del bien nacional, sino su uso nacional.

3.1.2. Ley del Medio Ambiente

Tiene por objeto proteger y conservar el medio ambiente y los recursos naturales, regulando las acciones del hombre con relación a la naturaleza y promoviendo el desarrollo sostenible con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población.

- ☞ Esta disposición legal se relaciona directamente con la actividad turística en lo que se refiere a recursos de la promoción turística en áreas protegidas.
- ☞ El turismo ecológico conocido también como ecoturismo requiere para su desarrollo la atención y definición de políticas intersectoriales con la participación de las comunidades locales, institucionales públicas, organizaciones territoriales de base (OTB's) y la empresa privada, para que esta modalidad del turismo sostenible, se inserte dentro del marco general del desarrollo sostenible.

3.1.3. Ley de Participación Popular

Reconoce la personería de 311 municipios y establece la coparticipación de los recursos económicos para inversiones públicas y mejorar la calidad de vida de las comunidades. A nivel sector turístico se han identificado 168 municipios con vocación turística de las cuales 68 municipios están considerados como prioritarios.

3.1.4. Ley de Capitalización

Permite el mejoramiento de carreteras, de transporte aéreo, de las comunicaciones, de los servicios de energía eléctrica y otros que coadyuvan de forma implícita al desarrollo del sector turístico.

3.1.5. Ley de Descentralización Administrativa

Que otorga autonomía y control administrativo departamental, además de formular ejecutar los Planes Departamentales de Desarrollo Económico Social, así como el administrar y proporcionar el turismo departamental y ejecutar políticas, planes y proyectos que beneficien al sector, aprovechando el potencial turístico de cada departamento.

3.1.6. Reglamento General de Turismo

Que reconoce el carácter del sector productivo en el área económica al turismo, como actividad de exportación.

- ☞ El inc. a) del Art. 9º.- Reglamento General del Turismo, permite crear las condiciones adecuadas para fortalecimiento del Turismo Interno y del Turismo Receptivo como factores fundamentales del desarrollo socio-económico del país.

3.1.7. Ley de Organización del Poder Ejecutivo y su Decreto Reglamentario

Que otorga competencia administrativa al Ministerio de Comercio Exterior e Inversión y a su Viceministerio de Turismo, como los órganos oficiales encargado de formular políticas y normas para el desarrollo del turismo.

El Viceministerio de Turismo, como ente Regulador a partir de la implantación de la nueva estructura del Poder Ejecutivo, de la puesta en vigencia y de la nueva Ley de Organización del Poder Ejecutivo “LOPE”; el ente regulador de la actividad turística en nuestro país, pasa a ser el Viceministerio de Turismo; el cual se encarga de la formulación de políticas de desarrollo y fomento del Turismo.

El rol de la administración Central por medio del Viceministerio de Turismo, como órgano normativo, orientador, fomentador y regulador, se encuentra orientado a promover el turismo, a través de la provisión de las demás entidades relacionadas con el sub – sector , de información de apoyo para el desarrollo de la actividad turística nacional, con el fin de dar a conocer la imagen turística del país.

Asimismo, el Viceministerio de Turismo, esta en la obligación de dotar a las instituciones relacionadas con el sub – sector , de documentación técnica, material de apoyo y capacitación, relativas a la actividad turística, así como asistencia técnica permanente, las cuales conlleven a una efectiva gestión regional y local del turismo.

3.1.8. Ley del Sistema Nacional de Información Estadística (D.L. 14100)

Se crea el Sistema Nacional de Estadística con la finalidad de obtener, procesar y proporcionar de la manera eficiente la información estadística para orientar el desarrollo socio-económico del país.

Se instituye a nivel nacional, sectorial y regional para todas las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas que realizan actividades estadísticas, o producen datos e informaciones que interesan al sistema.

3.1.9. Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia

Ley Nº 2074, se constituye en el marco legal para la promoción, el desarrollo y la regulación de la actividad turística en Bolivia.

Art.8º.- Los Gobiernos Municipales., tienen la facultad de promover y promocionar los recursos turísticos en su jurisdicción territorial, ejecutando las acciones y programas acordes con los objetivos y estrategias que formule el Ministerio de Comercio Exterior e Inversión, a través del Viceministerio de Turismo.

Art.9º.- Las Prefecturas Departamentales, en tanto representantes del Poder Ejecutivo central, ejecutan y administran programas y proyectos de promoción y desarrollo turístico, emanados por el ente rector en estrecha coordinación con los Gobiernos Municipales. Las prefecturas se

encuentran en contacto con las agencias de viajes, para otorgarles información referida al departamento correspondiente y de este modo dan a conocer los atractivos que existe a nivel departamental.

3.2. LEGISLACIÓN TURÍSTICA NACIONAL

La historia del turismo en Bolivia, muestra que los gobiernos de turno no han intervenido decididamente en la dirección de la actividad turística, dado que las reglamentaciones y la creación de organismos públicos encargados de desarrollar esta actividad, han sido hasta hoy en día normas aisladas, contradictorias y de poca aplicación.

Para establecer el desarrollo del sector Turístico, a continuación se considera decretos y leyes que norman esta actividad ¹:

3.2.1. Reglamento General de Turismo

Decreto Supremo Nº 24583

Art. 5º.- El turista, en su desplazamiento por territorio nacional, esta obligado a cumplir las normas jurídicas, respetar y precautelar el medio ambiente, las culturas autóctonas y el conjunto del Patrimonio Natural, Cultural y Turismo del país.

Art. 9º.- (Capitulo II) inc. a) Crea condiciones adecuadas que permitan el fortalecimiento del turismo interno y del turismo receptivo como factores fundamentales del desarrollo socio – económico de país.

3.2.2. Reglamento de Empresas de Hospedaje Turístico

Resolución Ministerial Nº 086 98 de 12 de mayo de 1998

Art. 1º y 2º.- Las normas se aplicarán a las empresas de hospedaje turístico, entendiéndose por tales las que prestan comercialmente a los turistas el servicio de hospedaje, por un periodo no inferior a una pernoctación, y reúnan los requisitos mínimos que se establecen en los módulos respectivos. Clasificadas y registradas por las Unidades Departamentales de Turismo, además de estar registradas en las respectivas Cámaras Departamentales de Hotelería.

3.2.3. Reglamento de Empresas de Viajes y Turismo

Resolución Ministerial Nº 088 98 de 12 de mayo de 1998

Art. 1º.- El reglamento norma el funcionamiento de las: Agencias de Viajes y Turismo y Agencias Mayoristas en el país. Se aplica inclusive a los servicios a ser prestados en el exterior por dichas empresas, con arreglo a las leyes propias del país donde operen.

¹ TÉLLEZ FLORES, Rodolfo “Legislación Turística

Las unidades departamentales de Turismo controlarán el funcionamiento de las Empresas de Viajes y Turismo, en función al reglamento, disposiciones y resoluciones que permitan el logro de los objetivos del desarrollo turístico del país así como de la tutela del Patrimonio Turístico Nacional, la imagen del país y los derechos de los turistas y de las Empresas de Turismo.

3.2.4. Reglamento de la Policía Turística

Resolución Ministerial N° 089 98 de 12 de mayo de 1998

Art. 1º.- La Policía Turística creada mediante Resolución del Comando General de la Policía Nacional, tiene la misión de evitar la comisión de delitos y faltas relacionadas con la actividad turística, protegiendo la persona y los bienes de los turistas, así como el patrimonio natural, cultural y turístico del país.

3.2.5. Reglamento de Guías de Turismo

Resolución Ministerial N° 090 98 de 12 de mayo de 1998

Art. 9º.- del inc. a) Las guías de turismo, deberán desarrollarse de una manera profesional que coadyuve al logro de los objetivos del Plan Operativo Anual de Turismo, tanto del Viceministerio de Turismo como de las Unidades Departamentales de Turismo, durante la prestación de los servicios deberán proporcionar información veraz y objetiva, exaltar los valores históricos y culturales del país, a la vez de alertar sobre los riesgos de la zona visitada, descripción del equipo y vestimenta apropiada para cada servicio o programa , así como de las condiciones generales del lugar objeto de la visita.

3.2.6. Reglamento de Empresas Arrendadoras de Vehículos

Resolución Ministerial N° 091 98 de 12 de mayo de 1998

Art. 1º.- Entiéndase por Empresa Arrendadora de Vehículos a toda aquella empresa unipersonal o sociedad comercial, legalmente autorizada por la Unidad Departamental de Turismo competente, que se dedique en forma exclusiva a conceder el uso o goce temporal de vehículos motorizados a personas nacionales o extranjeras a cambio de una tarifa o canon² de arrendamiento. Las empresas Arrendadoras de Vehículos son establecimientos de servicio público, sin embargo la relación entre usuario o arrendatario, se rige por el régimen de la libre contratación en estricta sujeción a lo preceptuado por el Art. 519 del Código Civil.

² (Regla) Alquiler: el pago acordado periódicamente

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En la elaboración del documento, se utilizó medios y técnicas de investigación con un enfoque sistemático con la finalidad de realizar el análisis y diseño del sistema de información para elaborar estadísticas de turismo interno. Aspectos metodológicos que se siguieron en el estudio planteado³:

4.1. TIPO DE ESTUDIO

De acuerdo al nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que se espera llegar en el presente trabajo, se aplicó el estudio descriptivo, el cual identifica características del universo de investigación y comprueba la asociación entre variables de investigación. Además acude a técnicas específicas en la recolección de la información como: la observación, las entrevistas, informes y documentos realizados por otros.

Dirigida a describir detalladamente el proceso de información, en cuanto a la elaboración de estadísticas de turismo interno, en la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE, mostrando diversos aspectos, dimensiones o componentes del tema en estudio.

4.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó el método deductivo, el cual permite que las “verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas”⁴

El Método Deductivo es la manera de razonamiento que va desde los hechos generales conocidos a los hechos y principios particulares desconocidos, haciendo un análisis que consiste en descomponer el todo en sus partes y éstas en sus elementos constitutivos⁵, al considerar la unidad como general, para llegar al proceso de información y descomponerla hasta ver el origen del dato.

4.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las fuentes y técnicas utilizadas en el presente trabajo son descritas a continuación:

4.3.1. Fuentes

Las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Se clasifican en:

³ NAGGI, Mohammad, “Metodología de la Investigación”, Pag. 87

⁴ Ibid, Pag. 97

a) Fuentes primarias.

Información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador. Entre las más importantes tenemos: las entrevistas, encuestas, cuestionarios.

En el presente trabajo se utilizó la **entrevista no estructurada**, técnica aplicada en forma de diálogo y sometido a una dirección sistemática, que está orientada a la obtención de información de primera mano, es la investigación donde se reúnen a dos o más personas para dialogar sobre un asunto con propósitos de estudio o la visita que se hace para solicitar la opinión de alguien sobre un tema.

b) Fuentes secundarias

Información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes. Las principales son: Textos, documentos, revistas, prensa, otras. En el presente trabajo las fuentes secundarias utilizadas son:

- ☞ Normas, disposiciones legales, resoluciones, convenios interinstitucionales, documentos de la Organización Mundial de Turismo y Directrices de Estadísticas de Turismo de las Naciones Unidas, que regulan la actividad y estudios relacionados al turismo, dentro del marco legal al que debe responder y cumplir la Unidad del INE.
- ☞ Registros Administrativos, son documentos que generan información en forma continua y permanente de las diferentes instituciones que proveen de información al INE. Cabe mencionar que el uso de estos registros en cada una de las instituciones es un instrumento de gran importancia para las estadísticas del sector.

4.3.2. Técnicas

Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información; entre las principales tenemos, la **observación**, donde los hechos son percibidos directamente, técnica utilizada cuando se analizan documentos o procesos, no obstante la exigencia más importante para quien lo utilice es comprobar la objetividad de la información, minimizar el subjetivismo y evitar los juicios de valor.

La **Investigación de Campo**, que busca recabar información a través de la exploración, observación directa y análisis del sujeto o unidad investigativa, es decir, ejecutar la investigación en el lugar mismo de los hechos.

En el presente trabajo se utilizaron estas técnicas para obtener datos e información de los hechos y fenómenos que están ocurriendo, en la Unidad del Sector Externo del INE,

Instituciones públicas y privadas con respecto al proceso de captura de información turística.

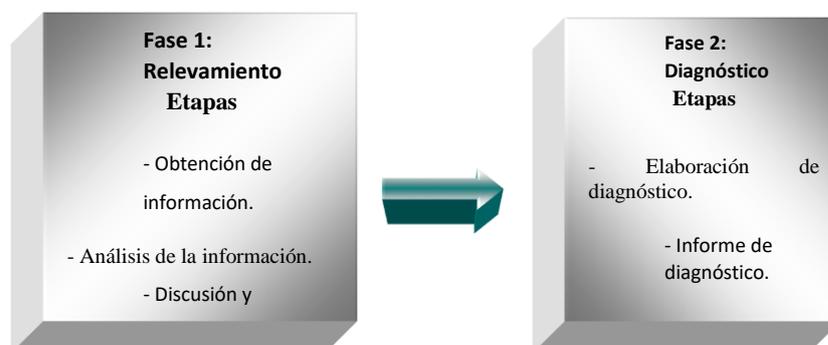
4.4. METODOLOGÍA DEL DIAGNOSTICO

La metodología adoptada para desarrollar el Diagnóstico se respalda en “Análisis de Requerimiento”, tomando en cuenta sólo las dos primeras fases de Relevamiento y Diagnóstico, como el punto de partida para aplicar sus etapas y actividades específicas contempladas en las mismas.

FIGURA N° 4.1

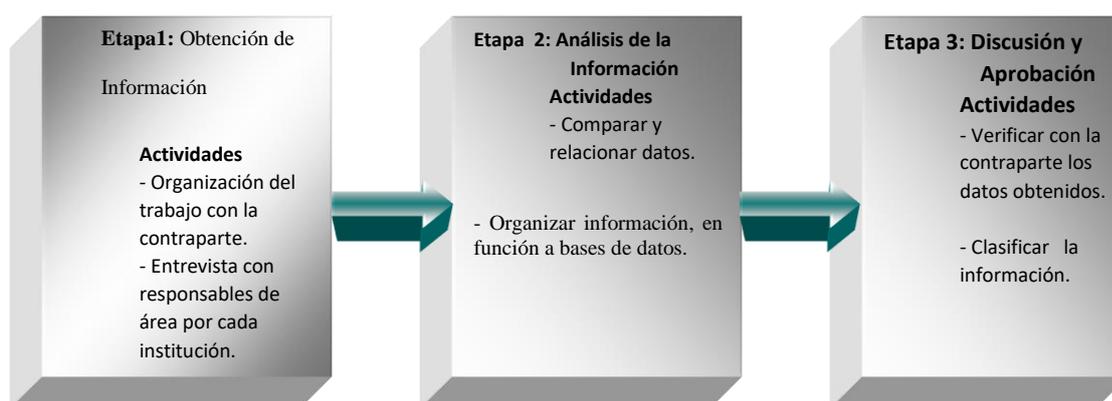
METODOLOGÍA DE ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

SEGÚN FASES



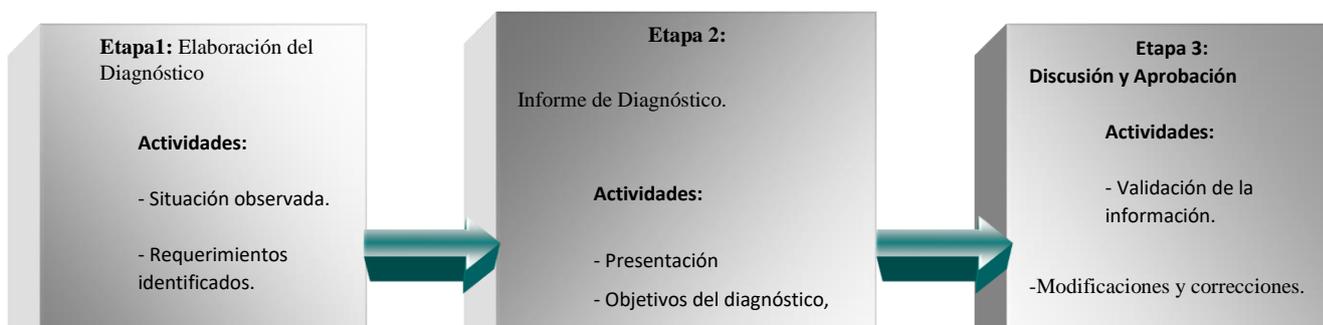
Fuente: Análisis de requerimientos - abril 2001

FASE 1: RELEVAMIENTO DE LA INFORMACIÓN



Fuente: Análisis de requerimientos- 2001. Metodología de análisis de requerimientos

FASE 2: ANÁLISIS DE DIAGNÓSTICO



Fuente: Análisis de requerimientos- 2001.

4.4.1. ETAPAS DE DIAGNÓSTICO

En el análisis de procesos de información, se consideraron dos etapas identificándose los sujetos de investigación:

- ☞ **Primera Etapa**, Diagnóstico Interno, análisis al proceso de información de la Unidad de Registros y Estadísticas Financieras, Públicas y del Sector Externo del INE”, donde se aplicó la **entrevista no estructurada** al responsable del Sector Turismo.
- ☞ **Segunda Etapa**, Diagnóstico Externo, análisis del proceso de información en las Instituciones públicas y privadas relacionadas con el turismo”, consideradas como sujetos de estudio se aplicó **entrevistas no estructuradas** a los directos responsables que proveen información al INE de las siguientes instituciones: Dirección General de Aeronáutica Civil, Fuerza Naval, Empresa Ferroviaria Andina S.A., Empresa Ferroviaria Oriental S.A., Policía Nacional (Comando Departamental de La Paz y Retenes y/o trancas), Viceministerio de Turismo, Cámara Boliviana de Hotelería, Cámara Departamental de Hotelería, Prefecturas Departamentales (Unidades de Turismo).

4.5. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto al alcance previo al diagnóstico, se tomo en cuenta las siguientes características de investigación:

- ☞ **Identificación del tema:** La investigación esta centrada en la elaboración de un Sistema metodológico que procese estadísticas de turismo interno, para su aplicación en el Sector Turismo de la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias , Públicas y del Sector Externo del INE.
- ☞ **Delimitación cuantitativa:** la información obtenida por medio del Sistema Metodológico, permite la recolección y procesamiento de datos estadísticos, los cuales pueden ser clasificados, comparados y analizados para interpretar los datos e inferir resultados.

CAPÍTULO V

DIAGNÓSTICO

El presente documento corresponde a un análisis y evaluación sobre la situación actual del proceso de información de las fuentes primarias relacionadas con el sector Turismo Interno, en atención a las demandas de información que garanticen la calidad y oportunidad de los datos.

El diagnóstico institucional, admite evaluar en cada uno de los sectores e instituciones los procesos de captura de datos, recopilación, control, validación, consistencia, tratamiento almacenamiento, análisis y difusión de datos, por tanto el análisis de requerimiento, identifica las dificultades de las instituciones públicas y privadas, para mejorar la oportunidad y calidad de información.

Los procesos de información son la base para la elaboración de un “Sistema Metodológico que procese Estadísticas de Turismo Interno” y los trabajos del sector turismo, que tiene a su cargo el Sector Externo del INE e Instituciones involucradas con la actividad.

El propósito del diagnóstico fue detectar las debilidades y fortalezas para sistematizar los procesos y procedimientos que actualmente son empleados desde las etapas de captura y/o compilación de información estadística hasta su difusión.

En la aplicación del diagnóstico se consideraron dos fases:

- **Fase 1:** Diagnóstico Interno, consistió en analizar, describir y observar el proceso que sigue la información al momento de ingresar a la Unidad.
- **Fase 2:** Diagnóstico Externo, permitió evaluar los procesos de captura de datos de cada una de las Instituciones Públicas y Privadas relacionadas al Sector Turismo.

5.1. FASE 1: DIAGNÓSTICO INTERNO

Enmarcados en el D.L. 14100 se instituye el Sistema Nacional de Información Estadísticas (SNIE) a nivel nacional, sectorial y regional para todas las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas que realizan actividades estadísticas.

Las principales funciones que cumple el INE son coordinar y controlar las actividades estadísticas que realizan las instituciones integrantes del Sistema, así como recolectar, elaborar, analizar y difundir con carácter oficial los datos que se originan en las instituciones tanto públicas, como privadas, relacionadas con el sector turismo.

Se verificó que el proceso de la información en esta fuente está parcialmente automatizada, ya que existen algunos datos que carecen de un flujo coherente en el proceso.

a) Situación Actual de la información

En la actualidad el Sector Externo viene produciendo las estadísticas de turismo internacional desde la perspectiva de oferta y demanda turística, vía registros administrativos provenientes de distintas instituciones relacionadas con el sector y a través de las encuestas (gasto del turismo receptor y emisor), que son realizadas en base a directrices de Estadísticas de Turismo Internacional de Naciones Unidas, recomendaciones técnicas, conceptos y definiciones de la Organización Mundial de Turismo (OMT), y Balanza de Pagos del Fondo Monetario Internacional (FMI).

La información indispensable para la Cuenta Viajes de la Balanza de Pagos, Sistema de Información Estadística de Turismo (SIET) y elaboración de las Cuentas Satélite de Turismo (CST), serán complementadas con las estadísticas de Turismo Interno, que se generarán a partir de la implementación del Sistema Metodológico, que las procese.

Las estadísticas de turismo internacional, están establecidas de acuerdo al tratamiento metodológico, aplicación de conceptos y definiciones, propuestos en base a los tres tipos de agregación del turismo:

- a) Estadísticas de llegadas y salidas de los visitantes internacionales, según modo de transporte.
- b) Estadísticas sobre llegadas, pernoctaciones y duración de estancia (noches por viajero) de viajeros extranjeros, así como datos sobre la capacidad hotelera (oferta turística).
- c) Estadísticas sobre gastos de consumo turístico que efectúan los visitantes procedentes del exterior durante su permanencia en el país, ingreso de divisas de los viajeros extranjeros en el país y gasto de consumo de viajeros nacionales en el exterior.

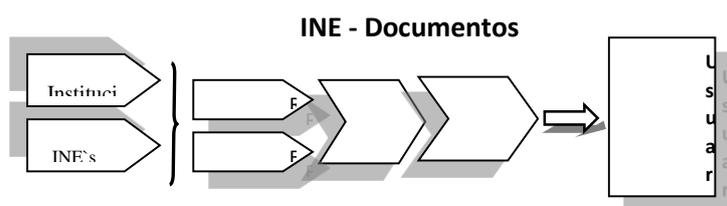
En dichos trabajos estadísticos se examinan los propósitos, el alcance, los tipos de datos, así como las fuentes y métodos para obtener y compilar cada uno de esos tipos principales de estadísticas.

Elaboración del Índice de Precios del Turista a través de la recopilación de datos en establecimientos, empresas, mercados artesanales y otros, indicador que permite observar la evolución de los precios promedio de un conjunto de bienes y servicios, representativo del gasto turístico.

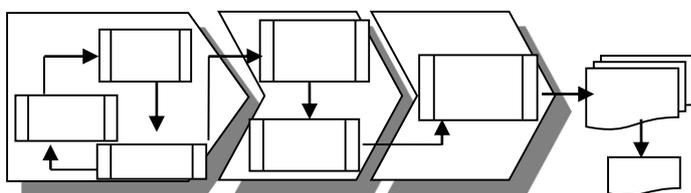
Los registros administrativos, son instrumentos que permiten obtener información estadística de Instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector turismo los cuales son enviados a través de diferentes medios: documentos impresos, medio magnético, dispositivos (disco duro), correo electrónico, e-mail, nivel de desagregación y periodicidad. Cabe mencionar que, cuando las fuentes primarias envían información por medio de documentos impresos, el Sector Turismo genera bases según las variables que sean necesarias, pero cuando la información de las Instituciones es enviada en forma automatizada responden a un diseño de base de datos específica, aunque en algunos casos los datos carecen de una estructura homogénea en el proceso de información.

GRÁFICO N° 5.1

PROCESOS QUE SIGUEN LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL INE



Generación de información - Análisis de variables



Fuente: Elaboración propia, en base a información de la Unidad de Registros y Estadísticas, Monetarias, Públicas y del Sector Externo.

b) Proceso de información

El proceso de información en el Sector Turismo del INE, se inicia con la recepción de documentos (registros administrativos), en medios magnéticos (bases de datos) de fuentes proveedoras de información, los cuales son ingresados a bases de datos para ser verificados, clasificados, analizados y depurados obteniendo como resultados cuadros de salida, estadísticas e indicadores del turismo internacional.

Esta información es proporcionada al Banco Central de Bolivia, para elaborar la Cuenta Viajes de la Balanza de Pagos, al Viceministerio de Turismo, Dirección de Cuentas Nacionales del INE, organismos internacionales como la OMT, CAN entre otros.

Cabe mencionar que las estadísticas básicas de turismo internacional tienen una periodicidad mensual y anual, difundidos con carácter oficial en el Anuario Estadístico del INE, publicaciones de estadísticas de turismo y otras relacionadas con el Sector.

El proceso de recopilación de información para elaborar estadísticas básicas de turismo internacional, se describe en el siguiente flujograma de la Unidad en el Sector Turismo del INE.

Transporte Aéreo

El proceso de información, consiste en la revisión del formulario por línea aérea nacional y extranjera, verificación, validación, análisis, control y depuración del dato que se obtiene a través de los registros aéreos, de líneas aéreas comerciales y taxis aéreos que realizan vuelos regulares y no regulares, que se detalla en la siguiente tabla:

TABLA Nº 5.1

TRANSPORTE AÉREO

Fuentes	Situación actual de la información	VARIABLES PROPORCIONADAS	Periodicidad
Servicio Nacional de Migración	El procesamiento de la información consiste en la revisión de datos, verificación, análisis, control y depuración del dato, para las estadísticas del sector.	A través de las estadísticas de migración: Salidas y llegadas al país de viajeros internacionales por aeropuertos, categoría del viajero (por nacionalidad del viajero extranjero)	Anual

Dirección General de Aeronáutica Civil	La información corresponde al flujo de pasajeros, según línea aérea por rutas internacionales y nacionales (troncal, secundaria y principal), según aeropuertos Identificación de Debilidades de la información:	Del transporte aéreo: líneas aéreas nacional y extranjero, Salidas y llegadas, por rutas (domestico e internacional), número de pasajeros y carga, factor de ocupación, kilómetro recorrido, tipo de nave, número de vuelos, etc.	Mensual
Lloyd Aéreo Boliviano 	<ul style="list-style-type: none"> • Rezagos de la información dentro de lo normal. • Falta de completitud de datos de taxis aéreos, para turismo interno. • Falta de actualización de la base de datos de información vía aérea. • Revisión de datos en algunas empresas aéreas dificulta la actualización de la base de datos en forma oportuna. 	Flujo de tráfico de pasajeros, Salidas y llegadas por rutas (domestico e internacional), número de pasajeros y carga, factor de ocupación, kilómetro recorrido, tipo de nave, número de vuelos, etc..	Mensual
Aerosur 		Flujo de tráfico de pasajeros, Salidas y llegadas de pasajeros por rutas (domestico e internacional), número de pasajeros y carga, factor de ocupación, kilómetro recorrido, tipo de nave, número de vuelos, etc.	Mensual
Líneas Aéreas Internacionales que operan en el país.		Del transporte aéreo: líneas aéreas de origen y extranjero, Salidas y llegadas, por rutas internacionales, número de pasajeros y carga, factor de ocupación, kilómetro recorrido, tipo de nave, número de vuelos, etc.	Mensual

Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE.

Las estadísticas que se obtienen del transporte aéreo son:

- ✈ Flujo internacional de pasajeros (salidas y llegadas) por rutas Internacionales, según línea aérea que opera en nuestro país.
- ✈ Por rutas nacionales (troncal, secundaria y principal), según aeropuerto.
- ✈ Indicadores de transporte aéreo de pasajeros y carga, doméstico e internacional.

👉 Transporte Carretero

Los procesos que realiza el Sector Turismo a la información se basa en: la recopilación de información, control del dato según codificación del país y validación de variables, una vez realizado el procesamiento se elaboran las estadísticas de turismo; salidas y llegadas al

país, según categoría del viajero de nacionales y extranjeros por puestos fronterizos y aeropuertos del país.

TABLA N° 5.2
TRANSPORTE CARRETERO

Fuentes	Variables Proporcionadas	Situación actual de la información	Periodicidad
Servicio Nacional de Migración. 	Salidas y llegadas de viajeros internacionales por puertos fronterizos del país, categoría del viajero (nacionalidad del viajero extranjero).	El procesamiento de la información consiste en la revisión de datos, verificación, análisis, control y depuración del dato, para las estadísticas del sector. La información corresponde a la salida y llegada al país del flujo de viajeros internacionales, según puestos fronterizos. Asimismo, al movimiento interno de viajeros, según departamentos y localidades por trancas y/o retenes del país.	Anual
Comandos Departamentales – Dirección Departamental de Tránsito	Salida y llegada de viajeros por departamentos por trancas /yo retenes provinciales – localidades.	Identificación de Debilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Rezagos de la información de fuentes . • Falta de completitud de datos del transporte carretero de algunos departamentos, según trancas, para turismo interno (inédito). • Falta de actualización de la base de datos información de migración y transporte carretero. • Revisión y completitud de datos en los registros administrativos vía carretera. • Explotar información dispersa de los retenes, para turismo interno. 	Mensual

Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE.

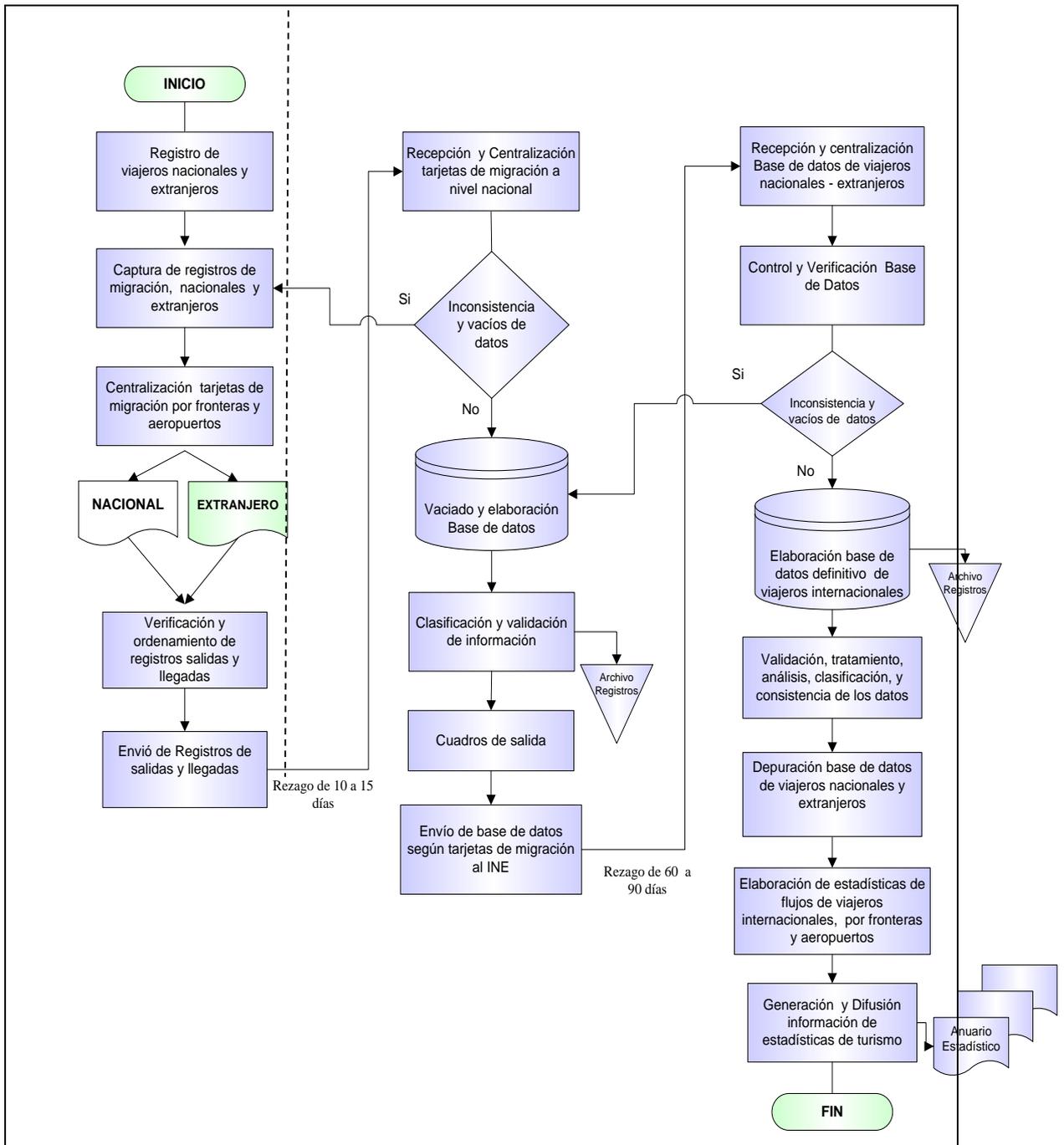
Las estadísticas que se obtienen del transporte terrestre carretero de migración son:

- ↻ Estadísticas del flujo de viajeros internacionales, según puestos fronterizos del país.
- ↻ Estadísticas de salidas y llegadas del flujo de viajeros internacionales, según categoría del viajero por puestos fronterizos.
- ↻ Flujos de transporte carretero de pasajeros y carga por departamentos, provincias / localidades en forma mensual.

FLUJOGRAMA N° 5.2

PROCESO DE INFORMACIÓN – MIGRACIÓN





Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por el Servicio Nacional de Migración.

☞ Transporte Ferroviario

La Unidad de estadísticas por Actividad Económica del INE, recibe la información vía registros administrativos y elabora indicadores de ambas empresas, en base al siguiente proceso: control, validación y análisis de datos hasta la generación del indicador de transporte férreo, esta información es derivada al Sector Turismo para la elaboración de

estadísticas del número de pasajeros, según ruta, subestación ferroviaria (región Andina y Oriental) a objeto de cuantificar los flujos de pasajeros internacionales de salidas y llegadas, ésta información se difunde anualmente en las estadísticas de turismo y para indicadores la información se difunde mensualmente.

Los registros son de carácter oficial con información completa, sin considerar la codificación de localidades en la Red Andina por procedencia destino.

TABLA Nº 5.3

TRANSPORTE FERROVIARIO

Fuentes	Variables Proporcionadas	Situación actual de la información	Periodicidad
<p data-bbox="359 913 491 1010">Empresas Ferroviarias Andina</p>  <p data-bbox="363 1361 486 1458">Empresa Ferroviaria Oriental</p>	<p data-bbox="619 741 850 1122">Flujo de pasajeros, procedencia, destino, subestación ferroviaria, sectores: Sur y Este, número de pasajeros (Andina y Oriental), carga exportada e importada, kilometro recorrido, etc..</p>	<p data-bbox="946 741 1225 943">El procesamiento de la información consiste en la revisión de datos, verificación, análisis, control y depuración del dato, para las estadísticas del sector.</p> <p data-bbox="946 965 1225 1234">La información corresponde a la salida y llegada al país de viajeros internacionales, según puestos fronterizos y movimiento por subestaciones ferroviarias, para turismo interno</p> <p data-bbox="946 1256 1225 1323">Identificación de Debilidades:</p> <ul data-bbox="874 1346 1225 1637" style="list-style-type: none"> • Rezagos de la información de fuentes . • Falta de completitud de códigos de las subestaciones ferroviarias . • Explotar información dispersa de las subestaciones ferroviarias (Andina y Oriental), para turismo interno. 	<p data-bbox="1241 842 1337 869">Mensual</p>

Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE.

Las estadísticas que se obtienen del transporte fluvial-lacustre son:

⇒ Flujos de salidas y llegadas de pasajeros internacionales por puesto fronterizo, según subestaciones ferroviaria de la red Andina y Oriental.

☞ **Transporte Fluvial-Lacustre**

La Unidad por Actividad Económica es quien recepciona esta información a través de formularios de embarcaciones y desembarcaciones de pasajeros y carga, cuya aplicación esta vigente hace dos años, son de carácter oficial y sirven para el diseño de una base de datos donde se analiza y valida la información sobre la procedencia, destino, nombre de la embarcación, descripción de carga embarcada y desembarcada, nacionalidad, sexo, número de pasajeros, información que tiene una periodicidad de 45 días.

La información se obtiene a través del formulario que proporciona la Dirección de Capitanías de Puerto al INE, es importante mencionar que ésta dirección no realiza ningún tratamiento a la información. Posteriormente el Sector Turismo elabora cuadros estadísticos de zarpe y atrape de pasajeros y carga según capitanías de puerto mayor con una periodicidad mensual. Asimismo la Unidad de Estadísticas por Actividad Económica elabora indicadores del sector transporte.

TABLA Nº 5.4

TRANSPORTE FLUVIAL – LACUSTRE

Fuentes	Variables Proporcionadas	Situación actual de la información	Periodicidad
<p>Capitanías de Puerto (Fuerza Naval)</p> 	<p>Salidas y llegadas (Zarpe y Atraque), de pasajeros internacionales, capitanías de puerto mayor y capitanías de puerto menor, número de pasajeros, carga, embarcaciones y desembarcaciones.</p>	<p>El procesamiento de la información consiste en la revisión de datos, verificación, análisis, control y depuración del dato, para las estadísticas del sector.</p>	<p>Mensual</p>
<p>Transturin y Crillon Tours</p> 	<p>Salidas y llegadas (Zarpe y Atraque), de pasajeros internacionales, capitanías de puerto mayor Copacabana por empresa turística.</p>	<p>La información corresponde a la salida y llegada (zarpe y atraque) al país de viajeros internacional es vía fluvial-lacustre por</p>	<p>Anual</p>

		<p>capitanías de puerto</p> <p>Identificación de Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rezagos de la información de fuentes . • Falta de completitud de datos de capitanías de empresas de turismo, según capitanía de puerto. • Explotar información dispersa de las capitanías de puertos menores, para turismo interno. 	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE.

Las estadísticas que se obtienen del transporte fluvial-lacustre son:

⇒ Flujo de salidas y llegadas de viajeros internacionales (zarpe y atrape) según capitanías de puerto.

☞ **Estadísticas Hoteleras**

Con los datos proporcionados, el Sector Turismo del INE, realiza la validación y control al dato de acuerdo a criterios metodológicos para obtener información estadística desde una perspectiva de demanda y oferta turística, con respecto a llegadas y pernoctaciones de viajeros nacionales y extranjeros por categoría hotelera y capacidad hotelera, también se obtiene la pernoctación promedio (noches por viajero), gasto en alojamiento, de acuerdo a las tarifas referenciales de alojamiento proporcionadas por las Cámaras Hoteleras Departamentales, datos que son publicados en el Anuario Estadístico del INE.

La información de Hotelería es proporcionada a través de una base de datos en formato Excel, esta información se recepciona por medio magnético (dispositivo zip) o correo electrónico.

Cabe destacar, que los registros mensuales de establecimientos de hospedaje, formulario No. 6 de estadísticas hoteleras fueron modificados en coordinación con el VMT a objeto

de contar con información sobre el movimiento interno de viajeros nacionales por departamentos y ampliar la cobertura geográfica por parte de las Unidades de Turismo de las Prefecturas Departamentales del país, para obtener información de provincias y municipios a nivel nacional.

TABLA N° 5.5

SECTOR HOTELERO

Fuentes	Situación Actual	VARIABLES Proporcionadas	Periodicidad
Viceministerio de Turismo	El procesamiento de la información consiste en la revisión de datos, verificación, análisis, control y depuración del dato, para las estadísticas del sector.	De Estadísticas hoteleras: llegadas y pernoctaciones, capacidad hotelera en establecimientos de hospedaje por capital de departamento, categoría hotelera, etc...	Anual

Cámara Boliviana de Hotelería	<p>La información corresponde a demanda y oferta turística, capacidad hotelera, Tarifas hoteleras, de ciudades capitales, según categoría hotelera</p> <p>Identificación de Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demora en el envío de información. • Inconsistencia y vacíos de información. • Pese a que la 	Tarifas y capacidad hotelera, número de empresas de hospedaje, habitaciones y camas según departamentos	Anual
Cámara Departamental de Hotelería	<p>información es enviada en base de datos (Excel), esta no responde a una estructura homogénea.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El formulario estadístico N° 6 no esta siendo difundido a nivel nacional. • Se debe ampliar la cobertura a provincias, para las estadísticas de turismo interno. 	Tarifas y capacidad hotelera, número de empresas de hospedaje, habitaciones y camas.	Anual
Prefecturas Departamentales (Unidad de Turismo)		<p>Por departamentos:</p> <p>Llegadas y pernoctaciones, viajeros nacionales y extranjeros por nacionalidad, (directorios de empresas hoteleras) por capital de departamento, categoría hotelera, etc...</p>	Anual

Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE.

Las estadísticas que se obtienen de establecimientos de hospedaje son:

- ↪ Estadísticas desde una perspectiva de demanda y oferta turística, con respecto a llegadas, pernoctaciones de viajeros internacionales y capacidad hotelera por categoría hotelera, según departamentos.
- ↪ Pernoctación promedio (noches por viajero) en establecimientos de hospedaje.
- ↪ Gasto en alojamiento, de acuerdo a las tarifas referenciales de alojamiento proporcionadas por las Cámaras Hoteleras Departamentales, según capital de departamento respecto al movimiento de viajeros en establecimientos de hospedaje.

5.1.3. REQUERIMIENTOS IDENTIFICADOS EN EL DIAGNÓSTICO INTERNO

Dentro del proceso de información que se analizó en el Sector Turismo del INE se detectaron los siguientes requerimientos:

- ↪ Se requiere información estructurada de registros administrativos específicos, reformulados a nivel de desagregación, que respondan a variables homogéneas, por cada una de las Instituciones relacionadas con la actividad turística. En este aspecto, requiere la homogeneización de registros administrativos por sectores principalmente en establecimientos de hospedaje, carretero
- ↪ Se precisa información oportuna y confiable, para conformar un sistema adecuado de captura de datos (en fuentes de origen de información).
- ↪ Se precisa establecer los tiempos de envío de información, por medio de reglamentos internos que formalicen dicha situación.
- ↪ Se requiere un mayor control en la obtención de datos en algunas fuentes de origen, adecuados, para las estadísticas de la actividad de turismo..
- ↪ Se necesita capacitación, asistencia técnica y personal de apoyo para el Sector Turismo del INE, para implantar apropiados controles al proceso de información.
- ↪ Se precisa ampliar la cobertura geográfica en la información por modos de Transporte y estadísticas hoteleras a provincias a nivel nacional.
- ↪ El Sector Turismo del INE, necesita que se conforme, el Comité Técnico de coordinación estadística del sector en aquellas instituciones que no estén conformados, de acuerdo al D.L. 14100, coadyuvando al funcionamiento de un Sistema de información adecuado para las estadísticas de turismo.

5.2. FASE 2. DIAGNÓSTICO EXTERNO

La fuente de información estadística principalmente son los registros administrativos de instituciones públicas y privadas, que actualmente proporcionan información por medio de correo electrónico, magnético, documento impresos, formularios específicos a nivel de desagregación y considerando su periodicidad

Asimismo la oportunidad de la información en la actualidad es de suma importancia para la toma de decisiones de políticas del sector, para asumir compromisos y satisfacer las demandas internas y externas que requieren los sectores.

El Análisis del proceso de información fue realizado en las Instituciones públicas y privadas que proporcionan información del turismo, también fueron consideradas otras instituciones, para complementar datos del sector.

Cada una de ellas presenta características propias según sus funciones y atribuciones, las mismas identifican en algunos casos por un desarrollo de sistemas automatizados, mientras que otras con precarios procesos de captura, tratamiento y difusión de datos.

El análisis del proceso de información institucional se realizó en los siguientes sectores:

5.2.1. SECTOR TRANSPORTE

5.2.1.1. AÉREO - DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL – DGAC

La Unidad de Transporte y Trabajo Aéreo, de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) dependiente del Viceministerio de Transportes, es la institución encargada de capturar la información para la elaboración de Estadísticas de Transporte Aéreo de las empresas nacionales y extranjeras del tráfico de pasajeros y carga por rutas domésticas e internacionales.

a) Situación Actual de la información

La D.G.A.C, cuenta con información de las líneas aéreas nacionales como: Llyod Aéreo Boliviano (LAB) y Aero-Sur principalmente con vuelos en rutas domésticas (troncal, secundaria y principal) e internacionales, también se consideran a las empresas Amasonas, Aéreo Oeste, Servicios Aéreos Vargas España, etc.. Respecto a empresas aéreas que operan en el país se tiene: American Airlines, Varig, Aerolíneas Argentinas, Lan Chile, Transportes Aéreos del Mercosur, TACA, con vuelos regulares y no regulares internacionales de y hacia el país, además de considerar a los Taxis Aéreos y Trabajo Aéreo que pertenecen a pequeñas empresas, con naves que tienen capacidad para 4 o 6 ocupantes y que operan principalmente en rutas secundarias (oriente boliviano), tomando en cuenta los vuelos sin itinerario, también se cuenta con información naves de

Trabajo Aéreo quienes operan de acuerdo a requerimiento a través de cargueros, fumigadores o prospección. Cabe mencionar que la información de los taxis aéreos se obtiene de las regiones de Santa Cruz, Trinidad y Cochabamba.

b) Proceso de la información

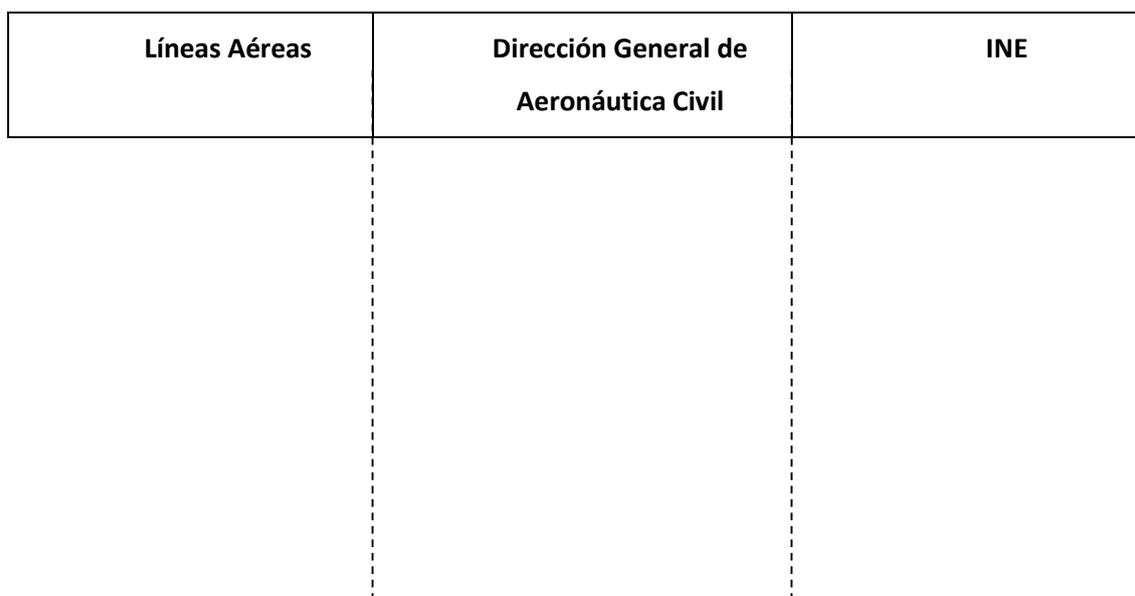
La información que obtiene la Unidad de Transporte y Trabajo Aéreo esta en función a los formularios origen - destino y por etapas (Mod-Eta 1A) de las líneas aéreas nacionales e internacionales, además de taxis aéreos y trabajo aéreo. Estos formularios se obtienen, vía Internet o mediante documentos físicos por cada una de las líneas aéreas con periodicidad mensual y con un rezago de 15 a 20 días, con una cobertura de la información a nivel nacional.

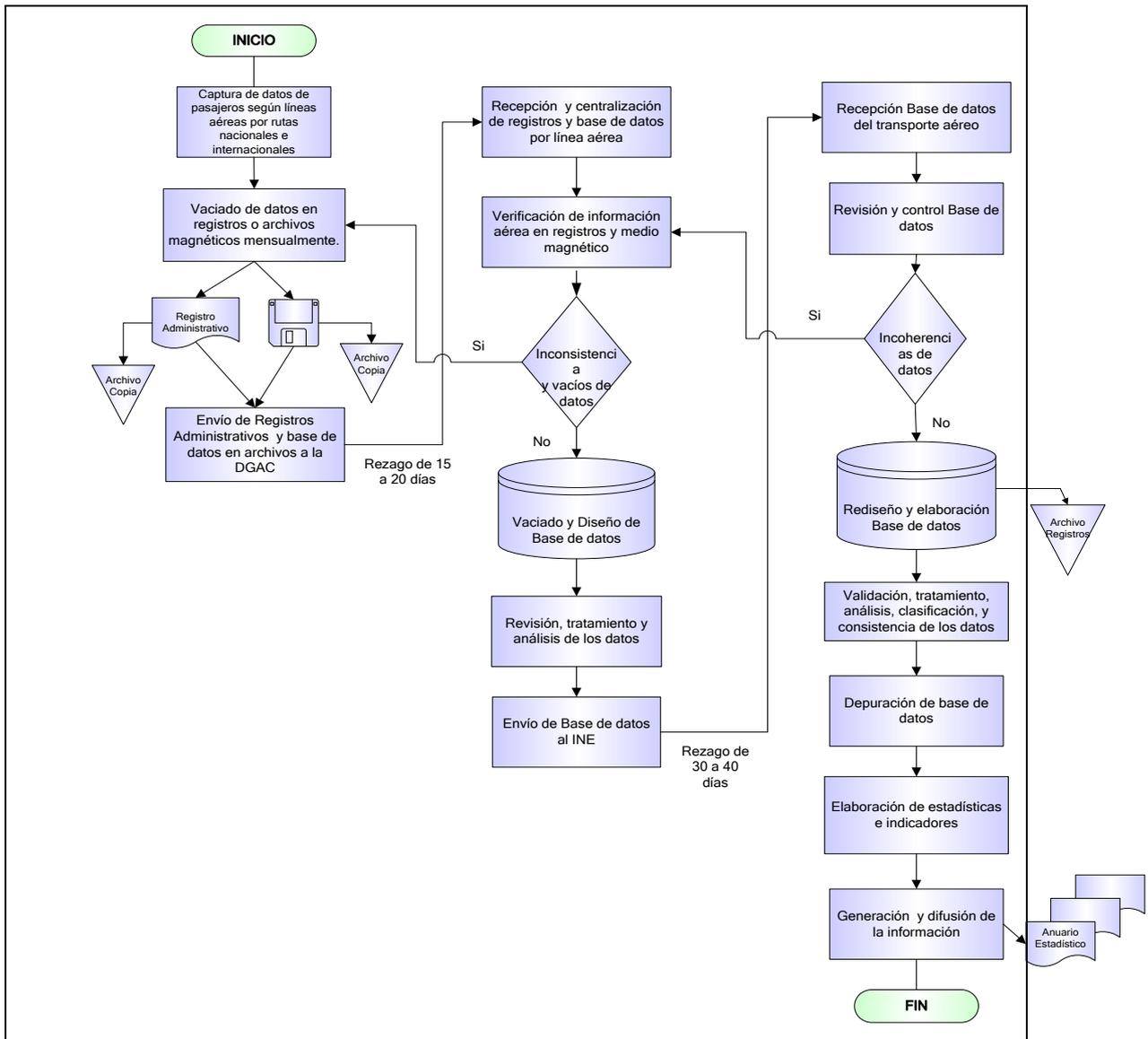
El proceso de registro de estadísticas del tráfico transportado de pasajeros se efectúa mediante el formulario de Tráfico por Origen-Destino y etapas de los vuelos nacionales e internacionales de acuerdo a las siguientes variables: mes, estación, distancia de aeropuerto a aeropuerto, numero de vuelos, horas voladas, tipo de avión, volumen (peso), capacidad disponible (asientos ofrecidos, capacidad para carga), trafico de pago (numero de pasajeros, carga, correo, exceso de equipaje) y observaciones.

Una vez que obtienen la información, es transcrita y estructurada en una base de datos en formato Excel, para uniformizar variables y datos, que luego son verificados: por medio de itinerarios, tipo de nave y factor de ocupación como un control al dato, posteriormente elaboran cuadros estadísticos a nivel nacional e internacionales, para ver el comportamiento del tráfico aéreo.

FLUJOGRAMA N° 5.3

PROCESO DE INFORMACIÓN - TRANSPORTE AÉREO





Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Nota: La información proporcionada por esta Institución tiene una demora de 60 días.

5.2.1.2. CARRETERO

☞ Comando Departamental (Policía Nacional)

El estudio se llevó a cabo en el Comando Departamental dependientes de la Policía Nacional, quienes proporcionan información del transporte carretero a nivel nacional.

La información del transporte carretero de pasajeros y carga comprende geográficamente dos rutas: Troncal y Complementaria.

Ruta Troncal comprende La Paz, Santa Cruz y Cochabamba.

Ruta Complementaria comprende Oruro, Tarija, Potosí, Chuquisaca y Beni, consideradas como departamentos adyacentes al eje troncal. Estas rutas comprenden todo el territorio Nacional exceptuando el departamento de Pando.

Estas rutas se encuentran estructuradas por Retenes Principales y Retenes Secundarios (considerados en lugares lejanos por localidad con segundo control), de acuerdo a las regiones de ubicación y principales retenes.

a) Situación Actual de la información

Los Comandos Departamentales proporcionan información a las oficinas regionales de cada departamento, información que es generada por las Unidades Operativas de Tránsito y/o (Retenes - Trancas, según departamento, ciudad capital) dependientes de la Policía Nacional, cabe mencionar que ésta información es remitida por medio de registros administrativos y formularios del “Movimiento de Pasajeros y Carga” por tipo vehículo, a la Unidad de Coordinación Departamental del INE - La Paz, con una periodicidad mensual, con un rezago entre 20 – 25 días.

Los formularios están diseñados para ver el movimiento de pasajeros (nacionales y extranjeros) y carga por tipo de vehículo, según localidades y departamentos, provenientes de partes diarias de los retenes; la Unidad Operativa de Tránsito no realiza ningún control al dato, solo recepciona mediante verificación de registros de tránsito. Estos registros administrativos son validados y controlados en el INE, a objeto de elaborar una base de datos del sector del transporte carretero por retenes, para las estadísticas e indicadores del transporte carretero y turismo.

b) Proceso de la información

La información que recibe el Comando Departamental es por medio del formulario denominado “Movimiento de pasajeros, carga y tipo de vehículo”, para el movimiento de pasajeros (nacionales y extranjeros), según departamentos y localidades de partes diarias del control que realizan las trancas. Los registros administrativos se obtienen a nivel nacional, según departamentos, en forma mensual con un rezago de 5 días (este envío corresponde de los retenes al Comando Departamental).

☞ Retenes y / o Trancas (Comando Departamental)

Los retenes se encargan de recepcionar la lista de pasajeros en el caso de vehículos públicos y verifican la documentación que presentan todos los vehículos, Licencia y el

SOAT, luego lo registran en libros de tránsito, según información requerida de instancias superiores, a través de las siguientes variables: Hora de salida y llegada, Nombre del conductor, Licencia, placa, marca y color, Destino de pasajeros y carga, etc.

a) Situación Actual de la información

Respecto al control de la lista de pasajeros son recepcionados por empresas transportadoras y en algunos casos en cualquier tipo de hoja, una vez acumulados dichos formularios los encargados y / o secretarios de los retenes cuantifican la lista de pasajeros en horas de la noche en los libros de registro de pasajeros - carga y tipo de vehículos, luego elaboran el formulario de Partes Diarios y elaboración de Estadísticas por reten, para sus informes diarios que son enviados a horas 6:00 a.m. a las siguientes instancias superiores: Comando Departamental, Sub-comando Departamental y Patrulla Caminera de Tránsito de la ciudad de La Paz y con el resto de los departamentos el envío es directamente a los comandos departamentales.

b) Proceso de la información

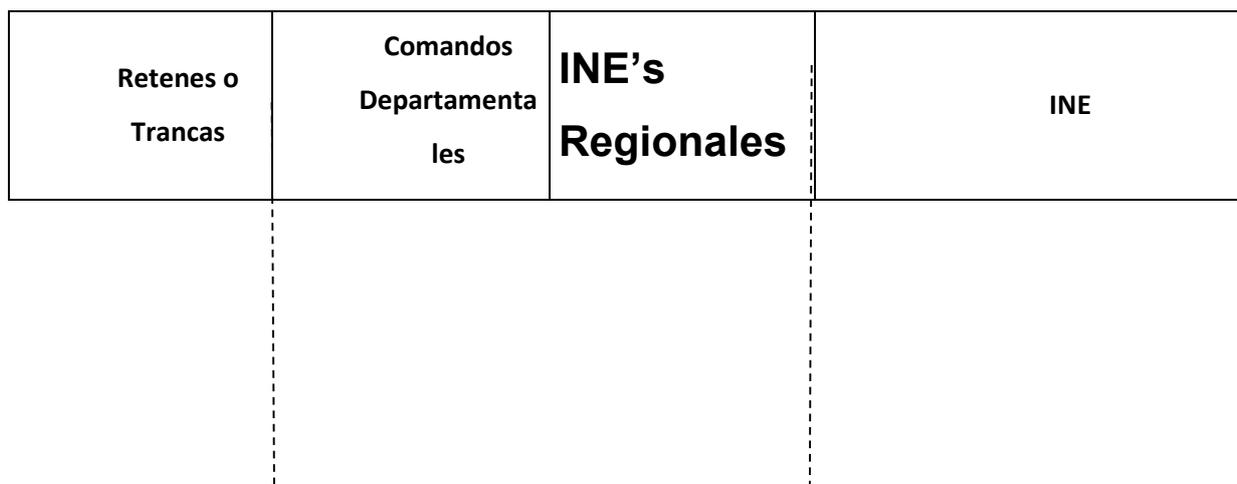
La información obtenida de los retenes policiales a través de la lista de pasajeros por empresa transportadora y en hoja corriente son procesados en forma manual y automatizada de acuerdo a las siguientes variables: número de pasajeros (nacionales y extranjeros), carga, origen y destino del recorrido por departamento y localidad, con el objeto contar con el número o registro de los viajeros y vehículos del transporte interdepartamental.

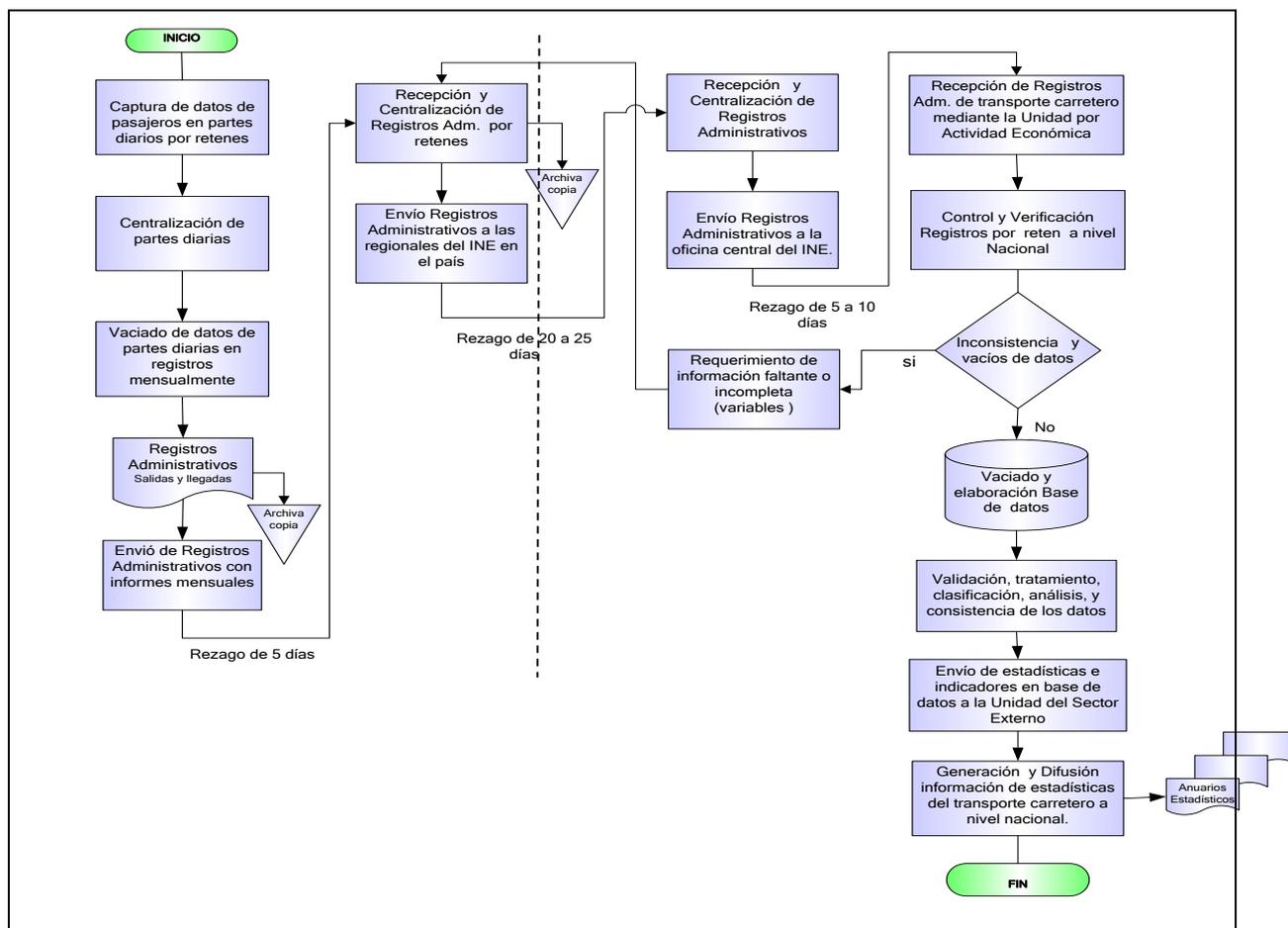
La periodicidad con que se envían los formularios de información para los Comandos departamentales son diarias y mensuales, las últimas son entregadas entre el 1 o 2 día de cada mes.

A continuación se describe el proceso de captura de este medio, hasta la generación de información:

FLUJOGRAMA N° 5.4

PROCESO DE INFORMACIÓN - TRANSPORTE CARRETERO





Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por el Comando Departamental de La Paz.

Nota: La información proporcionada por esta Institución tiene una demora de 40 días.

5.2.1.3. FERROVIARIO: Empresas Ferroviarias Andina (FCA S.A.) Y Oriental (FCO S.A.)

Las Empresas Ferroviarias tienen como objetivo realizar por cuenta propia, ajena y/o asociadas con terceros, la explotación, operación, administración, comercialización, organización y prestación del servicio público de transporte ferroviario, comprendiendo principalmente el transporte de pasajeros y carga.

La Empresa Ferroviaria Andina S.A., cubre los tramos, Oruro - Viacha - Charaña (actualmente suspendido) y Uyuni, Villazón, permitiendo la conexión con las líneas férreas del Perú, Chile y Argentina, alcanzando de esta manera los Puertos en el Pacífico de Matarani, Arica y Antofagasta.

La Empresa Ferroviaria Oriental S.A., opera en el Oriente de Bolivia, conectando la ciudad de Santa Cruz con Argentina a través de Yacuiba (Tarija), con Brasil a través de Puerto

Suárez–Quijarro –Corumbá, y con el norte hacia Warnes y Montero, considerados en los sectores este y sur.

a) Situación Actual de la información

El proceso de información que cumple cada una de las Empresas Ferroviarias son: de recepcionar y centralizar los registros de los Flujos de Pasajeros por procedencia, destino y según subestaciones ferroviarias, localidades de acuerdo a la Red Andina y Oriental del país, con desagregación por vías (tramos), tipo de servicio y red, la información es procesada de acuerdo a las siguientes variables: Número de pasajeros, según subestación ferroviaria, carga, equipaje y encomienda, Kilómetros recorridos, distancias unitarias, Origen y destino del recorrido, Ingresos, pasajeros-kilómetro, carga –kilómetro

Una vez que obtienen la información, son enviados a las Oficinas Centrales de las Empresas Ferroviarias por los Gerentes de Operación de cada Subestación, para complementar la información y posteriormente enviar los registros completos al INE; en el caso del departamento de Santa Cruz las bases son enviadas al INE Regional y la Empresa Ferroviaria Andina S.A., envía los documentos a la oficina central del INE en la ciudad de La Paz.

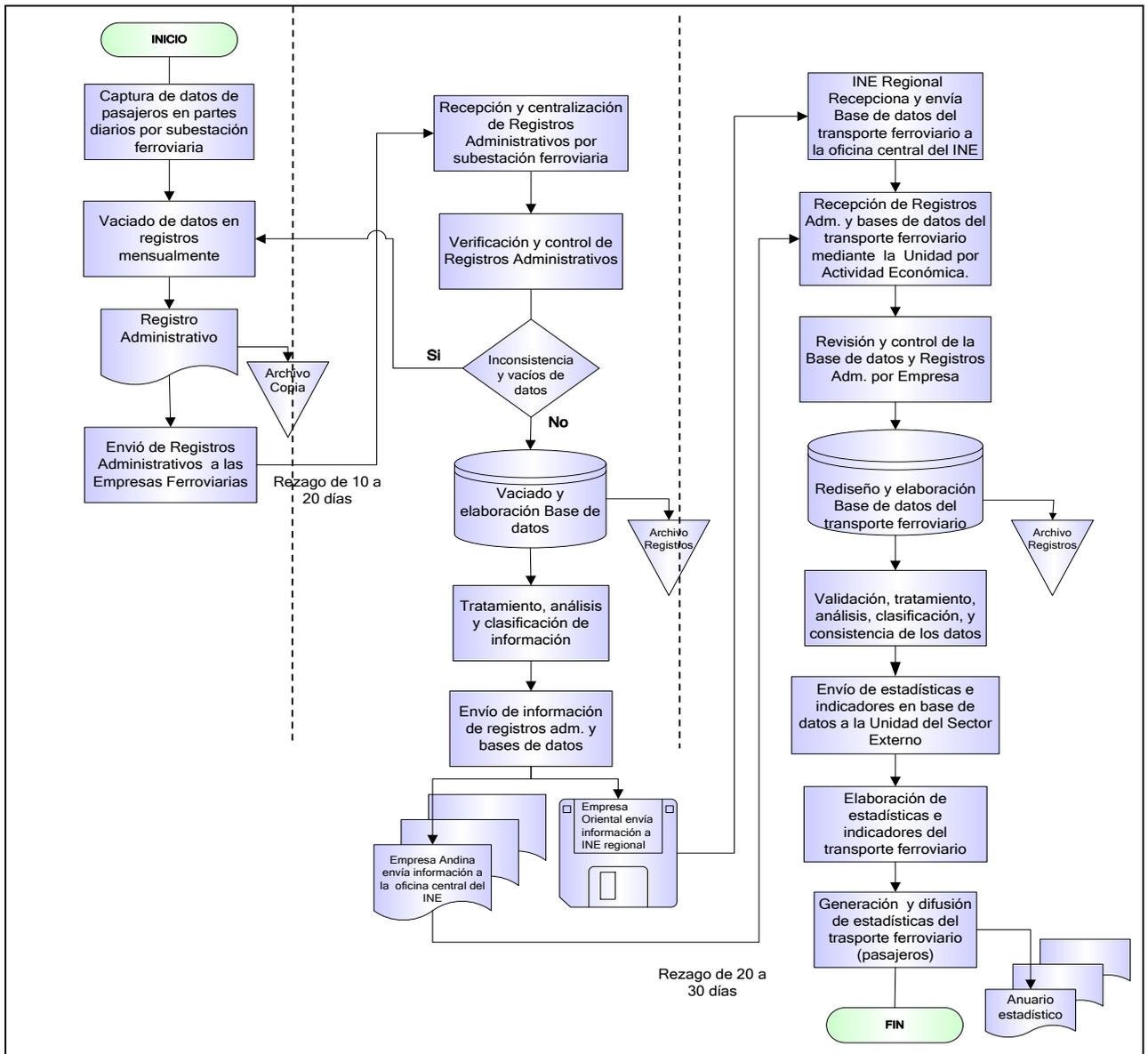
La periodicidad del envío de información de las estaciones ferroviarias de cada región a las Oficinas Centrales de las Empresas Ferroviarias es mensual con un rezago de 10 a 20 días y el control que se realiza a los registros es a través de los boletos de pasajeros, según itinerarios por subestación ferroviaria.

A continuación se describe el proceso de captura hasta la generación de información estadística ferroviaria:

FLUJOGRAMA N° 5.5

PROCESO DE INFORMACIÓN – TRANSPORTE FERROVIARIO

Subestaciones Ferroviarias	Empresas Ferroviarias	INE
-----------------------------------	------------------------------	------------



Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por las Empresas Ferroviarias.

Nota: La información proporcionada por esta Institución tiene una demora de 50 días.

5.2.1.4. FLUVIAL-LACUSTRE: Dirección General de Capitanías de Puerto (Fuerza Naval Boliviana)

El País, cuenta con una red fluvial, los cuales tienen gran importancia dentro de lo que se refiere al transporte fluvial – lacustre, de zarpe y atraque de pasajeros, carga y / o mercadería, al ser el único medio de transporte que llega a lugares más recónditos del País.

Este medio tiene un fuerte potencial para incrementar su participación en la actividad económica, el cual se puede lograr incentivando el Turismo por esa vía, dando a conocer las importantes zonas turísticas que se visitan en las áreas de influencia de los puertos mayores y menores.

Esta información se obtiene vía registros administrativos, los cuales son proporcionados por las Capitanías de Puerto dependientes de la Fuerza Naval, considerados como fuente origen.

Al realizar el análisis de diagnóstico, se pudo observar que el INE cuenta con información de Capitanías de Puerto de la Fuerza Naval Boliviana desde el año 1993, así como registros de empresas de turismo de Crillon Tours y Transturin que operan en el Lago Titicaca.

a) Situación Actual de la información

La Dirección General de Capitanías de Puerto, es la encargada de centralizar información sobre la navegación fluvial - lacustre, la cual proporciona datos de embarcaciones, zarpe y atraque de pasajeros y carga por producto, número de viajeros según su nacionalidad en las diferentes capitanías de puerto mayor y menor. También regulan las tarifas y tonelajes de acuerdo a las políticas generales de navegación y control del cumplimiento de los horarios de zarpe de embarcaciones por las Capitanías de Puerto a fin de garantizar un tráfico regular.

Los registros administrativos son enviados al INE a objeto de conformar sus bases de datos respectivos, con una periodicidad mensual y con un rezago de 10 a 30 días.

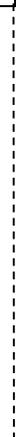
La información de las capitanías de puerto considera las siguientes variables: Procedencia, Destino, Nombre de embarcación, Descripción de carga por producto embarcada y desembarcada (en litros y quintales), Nacionalidad de viajeros extranjeros, Sex, Número de pasajeros.

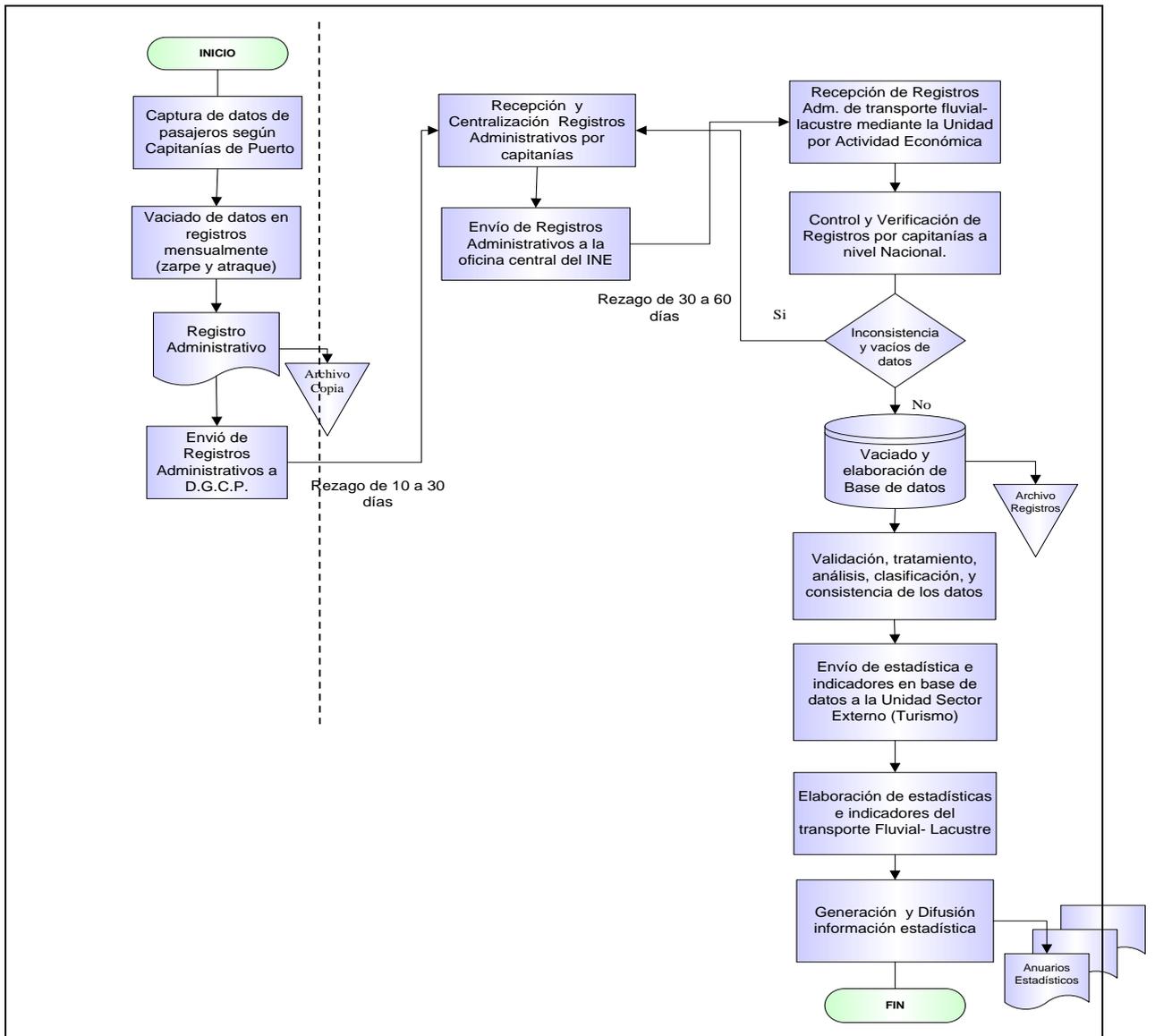
La periodicidad con la que envían los formularios al INE, para elaborar las estadísticas e indicadores del transporte fluvial son mensuales con un rezago de 1 mes a 2 meses respecto al mes de referencia.

A continuación se describe el proceso de captura hasta la generación de información estadística Fluvial-lacustre:

FLUJOGRAMA Nº 5.6
PROCESO DE INFORMACIÓN – TRANSPORTE FLUVIAL - LACUSTRE

Capitanías de Puerto	Dirección General de Capitanías de Puerto	INE
-----------------------------	--	------------





Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por la Dirección General de Capitanías de Puerto.

Nota: La información proporcionada por esta Institución tiene una demora de 90 días.

5.2.1.5. HOTELERÍA: Unidades de Turismo - Prefecturas Departamentales

La Ley de Descentralización y la Ley de Promoción y Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia facultan a las prefecturas, en tanto entes descentralizados del Poder Ejecutivo Central, para ejecutar y administrar en sus departamentos, programas y proyectos de promoción y desarrollo turístico, emanados del ente rector, en estrecha colaboración con los gobiernos municipales.

Una de las actividades importantes que tienen las Unidades de Turismo, es realizar las verificaciones respectivas a todos los establecimientos hoteleros que están registrados en sus diferentes categorías; observándose, que muchos de ellos trabajan de forma clandestina y en otros casos trabajan como lenocinios.

Asimismo, es competencia de las Unidades Departamentales de Turismo dentro del ámbito de aplicación y competencia normar y controlar el funcionamiento de las siguientes empresas:

- ☞ Empresas de Hospedaje turístico, que se dedican a prestar comercialmente a los turistas el servicio de hospedaje, por un periodo no inferior a una pernoctación, según categoría.
- ☞ Agencias de viajes y Turismo y Agencias mayoristas en el país, que dentro de sus objetivos permiten el desarrollo turístico del país así como la tutela del Patrimonio Turístico Nacional, la imagen del país y los derechos de los turistas y de las Empresas de Turismo.
- ☞ Empresas arrendadoras de vehículos, que se dedican en forma exclusiva a fletar vehículos motorizados a turistas.

a) Situación Actual de la información

En el contexto nacional, las Prefecturas Departamentales a través de las Unidades de Turismo son las encargadas de recibir, verificar, tramitar y autorizar, las solicitudes de inscripción de los prestadores de servicios en el marco de las disposiciones de los reglamentos sectoriales de turismo.

Existen casos, donde los formularios son entregados a las cámaras hoteleras, las cuales remiten posteriormente a las Unidades de Turismo Departamental.

Con la finalidad de conocer la manera del llenado del Formulario N° 6, se visitó a empresas de hospedaje, verificando que el llenado se realiza generalmente al finalizar el día, de acuerdo al registro de la pernoctación o permanencia, ya que se registra a partir de la segunda noche (pernoctación).

Con el objetivo de conocer como se reciben los formularios estadísticos N° 6, se visitó la oficina de Desarrollo de Productos y Planificación, Normas y Competitividad de la Unidad Departamental de Turismo de La Paz, donde se observó que la verificación de los formularios estadísticos mensuales se realiza en base al directorio de hospedaje con que cuenta ésta Institución. Es importante mencionar, que si bien la verificación y control de los formularios estadísticos de hotelería son parte de sus funciones, ésta no cumple a cabalidad, ocasionando que el VMT, al momento de generar sus bases de datos se encuentre con vacíos e inconsistencias en la información.

Respecto a las Agencias de Viaje y Turismo, esta Unidad cuenta con listados – directorios de las empresas operadoras, que no son proporcionados al Sector Turismo del INE, considerándose información no explotada, la misma tiene las siguientes características, de acuerdo a los servicios que prestan:

- ✓ Agencias de viajes y turismo (dedicada exclusivamente al boletaje).
- ✓ Operadores de turismo receptivo (encargadas de llevar a los turistas a diferentes regiones turísticas por medio de tours).
- ✓ Agencias mayoristas (captan clientes del exterior realizan la transacción en el exterior y pueden derivar a los operadores).

A continuación se describe el proceso de la captura hasta la generación de información de estadísticas hoteleras:

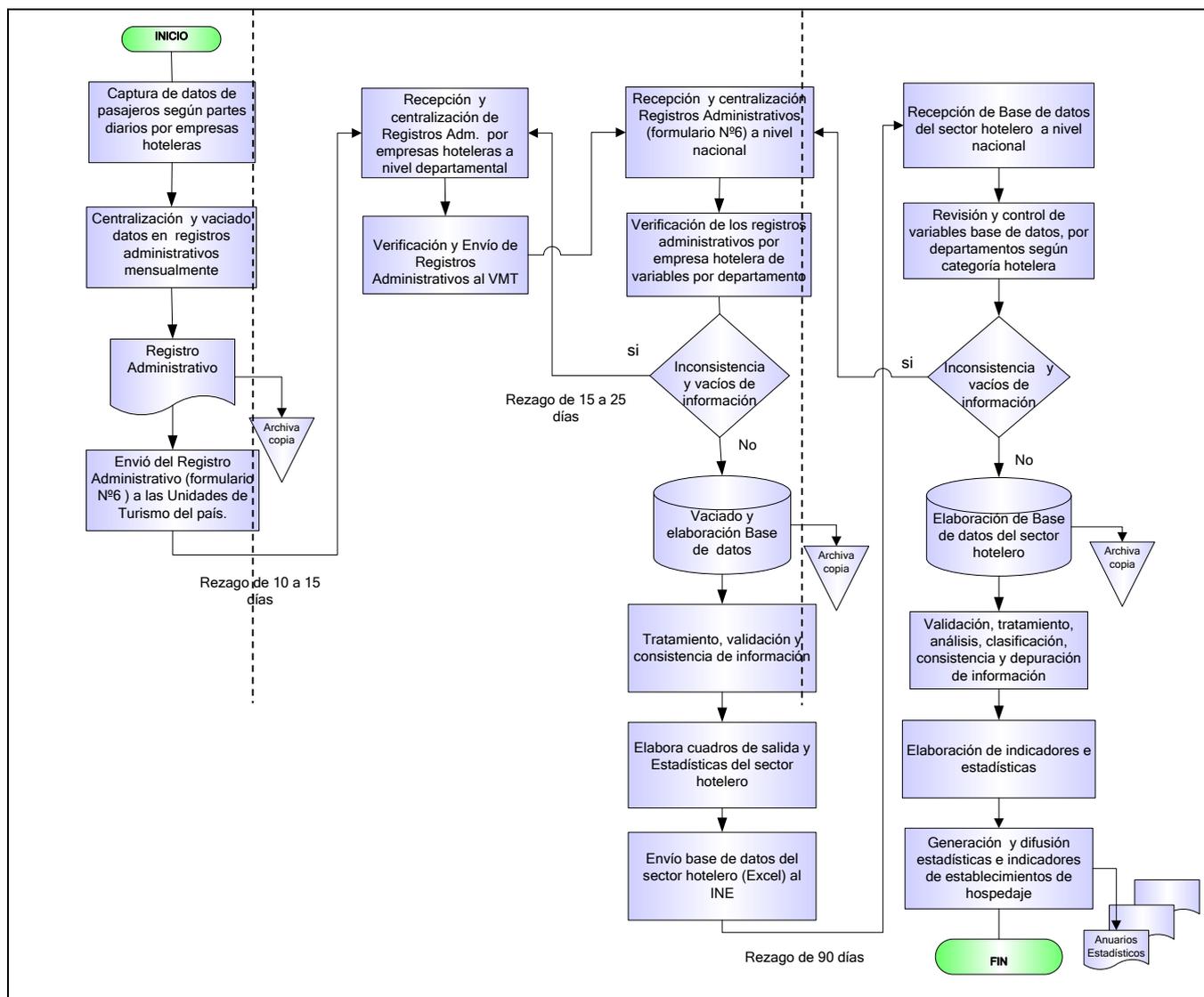
FLUJOGRAMA N° 5.7

PROCESO DE INFORMACIÓN – ESTADÍSTICAS HOTELERAS

SECTOR HOTELERO

Empresas Hoteleras	Unidad de Turismo de las Prefecturas Departamentales	Viceministerio de Turismo	INE
-------------------------------	---	--------------------------------------	------------





Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por el Viceministerio de Turismo y la Unidad de Turismo de la Prefectura de La Paz.

Nota: La información proporcionada por esta Institución tiene una demora de 130 días.

5.2.1.6. HOTELERÍA: CAMARA BOLIVIANA DE HOTELERÍA

La Cámara Boliviana de Hotelería considera a establecimientos de hospedaje asociados por departamentos a nivel nacional de acuerdo a las siguientes atribuciones:

- ☞ Promueve el desarrollo del turismo en Bolivia (trabajo normativo en el tema hotelero).
- ☞ Protege los intereses de los establecimientos hoteleros, su bienestar y normatividad
- ☞ Proporciona el asesoramiento legal permanente a todos sus afiliados a nivel nacional.
- ☞ Representa Institucionalmente en todos los niveles (instancias públicas y privadas).

a) Situación Actual de la información

La Cámara cuenta con el registro de establecimientos de hospedaje asociadas por departamentos, incluyendo algunas provincias con información sobre la oferta hotelera.

En cuanto a la recategorización de los establecimientos de hospedaje, se encuentra en pleno proceso de trabajo a nivel nacional con un avance del 80%, la recategorización por empresas es realizada por cada Cámara Departamental, conjuntamente con las Unidades de Turismo de las Prefecturas a través de una inspección al establecimiento, a objeto de determinar su categoría en función a los servicios que presta.

Por otra parte la Cámara conjuntamente con el VMT define los centros turísticos de los diferentes departamentos, para su difusión en sus documentos de oferta hotelera.

5.2.1.7. HOTELERÍA: CAMARA DEPARTAMENTAL HOTELERA DE LA PAZ

La Cámara Departamental tiene por objetivo, proteger, coordinar y promover las actividades hoteleras en el departamento.

Asimismo, la Cámara tiene como funciones:

- ✓ Amparar y defender los intereses empresariales de sus afiliados, prestándoles el asesoramiento y la cooperación necesaria.
- ✓ Representar a sus asociados ante toda clase de autoridades departamentales, sean estas administrativas, judiciales, policiales, eclesiásticas o de cualquier jerarquía, competencia y jurisdicción.
- ✓ Organizar y llevar el registro de todos los establecimientos de hospedaje del departamento, impresión y venta de formularios (Partes Diarios y Estadísticas Hoteleras) a Empresas de Hospedaje que estén o no afiliados a la Cámara.
- ✓ La Cámara realiza el cobro de las cuotas mensuales por cada empresa afiliada según su categoría (proporcionada por la Unidad de Turismo de la Prefectura al emitir su licencia de funcionamiento).
- ✓ A través del Formulario N° 6 de Estadísticas Hoteleras, reciben información de las fuentes de origen (empresas de hospedaje, según categoría hotelera) a través de partes diarios, luego son enviados a la Unidad Departamental de Turismo (Prefectura de La Paz). Considerando que esa institución no realiza ningún tratado a la información.

a) Situación Actual de la información

La Cámara elabora el listado de empresas (directorío), capacidad hotelera, según categorización de establecimientos de hospedaje de sus asociadas. La publicación de esta información contempla las localidades de Copacabana, Sorata, Coroico y Chulumani, con una difusión bianual, a través de guías de Turismo departamental.

En el cumplimiento al reglamento, las cámaras departamentales son las encargadas de repartir los formularios de estadísticas hoteleras, a todas las empresas hoteleras, asociadas y no asociadas en block a un costo de 30 Bs.- los mismos son enviados a la Unidad de Turismo con periodicidad mensual.

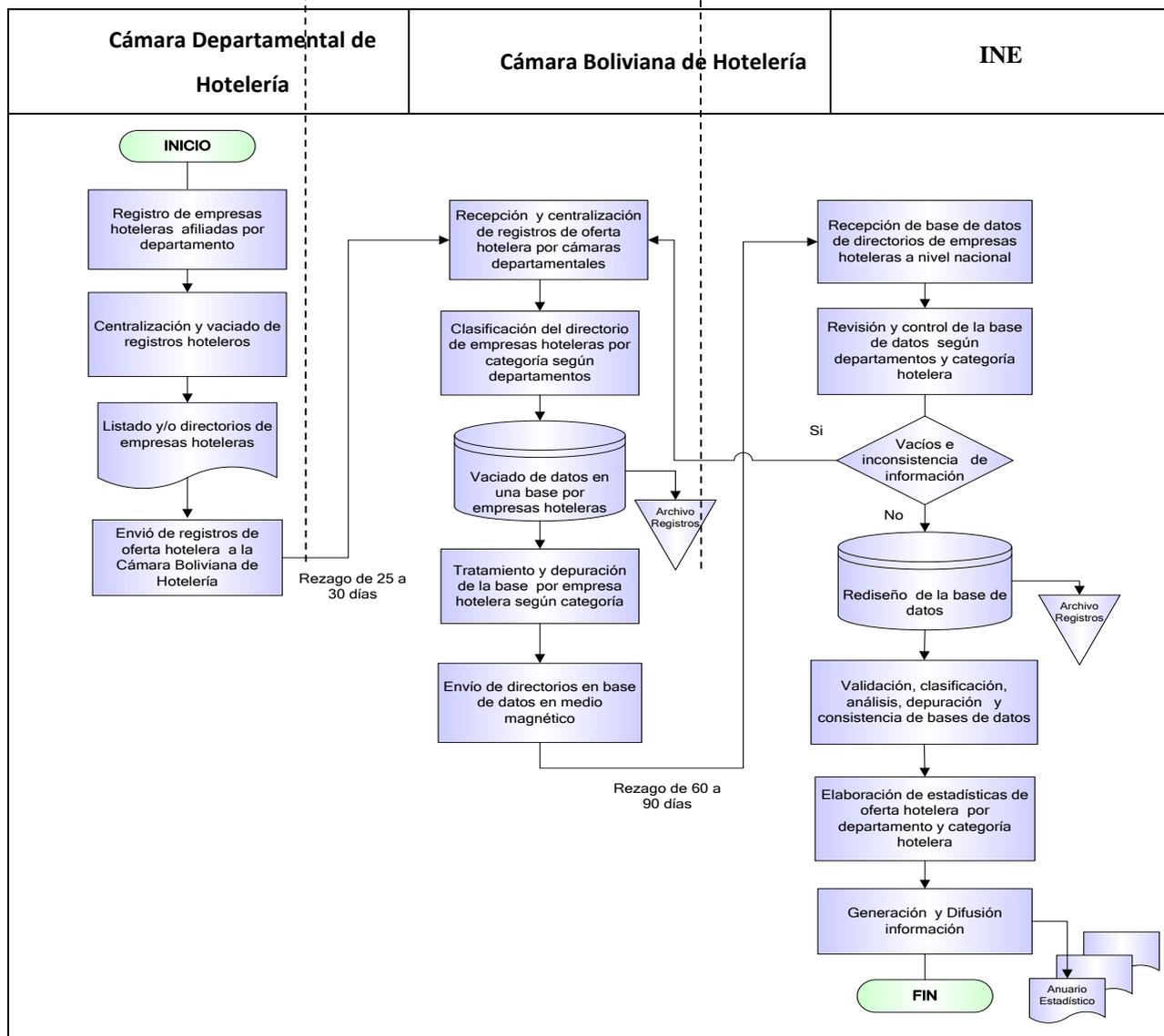
Asimismo, el reglamento de hospedaje turístico designa obligaciones y derechos a las Empresas de hospedaje, a objeto de dar estricto cumplimiento a la entrega de los formularios estadísticos, caso contrario tendrían que ser sancionados, situación que no se cumple en la actualidad.

Respecto a las tarifas hoteleras referenciales, son registradas por la Cámara Departamental a través de las empresas afiliadas, haciendo referencia a su categorización y tipo de servicio, según tipo de alojamiento y habitación. Los mismos no están regulados porque existe la libre oferta y demanda, según Ley 21060.

Toda publicación que realiza la Cámara sobre sus guías y promoción de empresas afiliadas, tiene una difusión a nivel nacional e internacional con un costo de \$us. 150.- por cada publicación de empresa hotelera, su contenido esta referido a las listas de las empresas afiliadas, propagandas de cada empresa, describiendo sus servicios respectivos.

FLUJOGRAMA Nº 5.8

PROCESO DE INFORMACIÓN – SECTOR HOTELERO



Fuente: Elaboración propia, en base a información proporcionada por Cámara Departamental de Hotelería de La Paz.

Nota: La información proporcionada por esta Institución tiene una demora de 120 días.

5.2.1.8. OTRO SECTOR: Asociación Boliviana de Agencias de Viaje y Turismo (AVABYT)

En el diagnóstico realizado, se detectó que ésta institución no proporciona ninguna información al INE, pero se ha verificado que la misma posee información de agencias de viaje, datos que complementarán investigaciones que realice el Sector Turismo del INE.

AVABYT tiene por objetivos:

- ✓ Promover el desarrollo y fortalecimiento del turismo de Bolivia

- ✓ Colaborar con la defensa de los valores culturales, históricos, artísticos populares y paisajísticos del país, así como en la defensa de medio ambiente.
- ✓ Proporcionar el incremento y servicios turísticos, organizar, precautelar y jerarquizar la profesión de los agentes de viajes y turismo en el país y de sus asociados en general, buscando el desarrollo y fortalecimiento de sus Asociados Departamentales.
- ✓ Realizar estudios e investigaciones tendientes a la promoción y desarrollo del turismo en y hacia el país.
- ✓ Fomentar la realización de cursos, seminarios y otros eventos tendientes a enriquecer los conocimientos de sus Asociados y del personal dependiente de las Agencias.
- ✓ Promover una estrecha colaboración con las empresas que tengan actividades en relación con el Turismo como: Hoteles, Líneas Aéreas, Ferrocarriles, Transporte Automotor y otros.

b) Situación Actual de la información

El registro de las empresas asociadas a ABAVYT será información adicional para el sector turismo, complementando a la información de oferta turística, considerando la actualización de las empresas asociadas por categoría y servicio.

De acuerdo a datos proporcionados por ABAVYT, en 1997 se registraron 22 nuevas empresas en todo el país, sólo en las capitales de departamento. Actualmente se encuentran registradas 179 Agencias de Viajes y Turismo afiliadas en todo el país, de las cuales el 75% aproximadamente se dedican tan solo a la emisión de boletos aéreos.

Por otra parte indicar, que el 85% de las empresas asociadas se encuentran en las principales capitales del departamento de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Respecto a la categorización de las empresas operadoras, ABAVYT, durante la gestión 2005, pretende contar con el listado de las empresas por categoría: Agencias de viajes y turismo (boletaje), Operadores de turismo receptivo (tours turísticos en diferentes regiones) y Agencias mayoristas (respecto a la captación del turismo internacional receptor y emisor) de acuerdo a las actividades y servicios que presten.

5.3. REQUERIMIENTOS IDENTIFICADOS EN EL DIAGNÓSTICO EXTERNO

- ⇒ Se precisa mayor control al capturar datos sobre el flujo de viajeros o pasajeros en fuente de origen, retenes o trancas, capitanías de puerto y de líneas aéreas en rutas nacionales e internacionales, para elaborar estadísticas confiables.

- ↗ La información recabada de establecimientos de hospedaje, a través del Formulario N° 6, no cuenta con un control adecuado en estadísticas hoteleras (fuentes de origen), requiriendo establecer criterios de control y corregir datos mal asignados para contar con una buena base de datos
- ↗ Se pudo evidenciar que existe demoras en el envío de información, por tanto se requiere regularizar los tiempos de entrega con las instituciones proveedoras de información, a fin de que el Sector Turismo del INE cuente con información oportuna.
- ↗ Se necesita capacitar al personal encargado de la captura de información en fuentes primarias y de origen, para mejorar la calidad del manejo y tratamiento de los datos, concientizando al personal de que la información que generan es importante para la toma de decisiones en los diferentes sectores socioeconómicos del país.
- ↗ Se requiere de un sistema de información para el Sector turismo del INE, que ayude a establecer los mecanismos necesarios para la captura de datos, en fuentes de origen y fuentes primarias.
- ↗ Es necesario la homogeneización de registros administrativos en los diferentes sectores relacionados con la actividad turística, a fin de contar con información de viajeros nacionales y extranjeros en cada sector, pues se considera una variable importante para el turismo interno
- ↗ Se necesita de manuales e instructivos técnicos para el llenado de los registros administrativos en fuentes de origen.
- ↗ De acuerdo al D.L.14100, se necesita conformar un Comité Técnico de Coordinación Estadística para que exista una mejor relación entre instituciones, también establecer funciones que ayuden al buen desarrollo de estadísticas del sector.

5.4. RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Resultados del diagnóstico Interno	Resultados del diagnóstico Externo
1. Los registros administrativos de estadísticas hoteleras debe ser homogéneas de acuerdo al último registro de diseño por regiones (provincias), para las estadísticas hoteleras	1. Falta de control en la información capturada en registros administrativos en fuentes de origen, lo que ocasiona vacíos e inconsistencia de datos.
2. Los procesos de captura de información en fuentes primarias (en medio de transporte	2. Existe mucha demora en la entrega de información por parte de las instituciones.

<p>fluvial-lacustre) no tienen un control adecuado en la entrada de datos.</p> <p>3. La falta de un control en la información en fuentes primarias, ocasiona retrasos en la elaboración de las estadísticas de Turismo.</p> <p>4. En el marco del SNIE, debe existir capacitación y asistencia técnica, para el personal responsable de obtener información en cada una de las instituciones, en temas del sector turismo.</p> <p>5. El Sector Turismo desarrolla sus actividades en el marco de Convenios Interinstitucionales establecidas. Asimismo, existen Instituciones que no cuentan con convenios, lo que ocasiona que la información no sea la más adecuada y oportuna en temas estadísticos establecidos legalmente.</p> <p>6. El Sector Turismo del INE, debe realizar estadísticas regionales de turismo vía registros administrativos con el apoyo de los INE's regionales.</p>	<p>3. No cuentan con un buen proceso de captura de datos en fuentes origen, lo que ocasiona que la información no sea oportuna .</p> <p>4. La falta de capacitación y asistencia técnica al personal involucrado en la captura de datos en fuentes de origen, ocasiona que el tratamiento de los datos no sea el adecuado.</p> <p>5. Falta de instructivos para el llenado de los registros administrativos en fuentes de información, ocasionando que la información no sea la requerida.</p> <p>6. La existencia de información dispersa en instituciones públicas y privadas facilitara la elaboración de estadísticas turismo interno.</p> <p>7. Para investigaciones y estudios específicos de la actividad de turismo, es necesario la coordinación continua entre instituciones involucradas directa e indirectamente con el sector.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia, en base al diagnóstico realizado.

5.5. ANÁLISIS FODA

También, se procede a identificar los aspectos de análisis FODA, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el proceso de información, los cuales son considerados dentro de la complejidad del sector turismo.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. La información que proporciona esta Institución es única y directa. 2. Cuenta con INE's Regionales en los ocho departamentos, con una cobertura a nivel nacional. 3. Existe buena relación con las Instituciones públicas y privadas. 4. El INE, cuenta con equipos y programas adecuados para la sistematización de información. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso y utilidad de estadísticas e indicadores por parte de la instituciones públicas y privadas, personas naturales y/o jurídicas. 2. Existe necesidad de información estadística para determinar estrategias y políticas para el turismo en el país. 3 El constante desarrollo tecnológico (Internet software y comunicación). 4. Nuevos actores en el mercado nacional (Municipios y Prefecturas).

	5. Participación de la Institución en acuerdos de integración.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existen Instituciones que no cuentan con convenios, lo que ocasiona que la información no sea la más adecuada y oportuna en temas estadísticos establecidos legalmente. 2. Para investigaciones y estudios específicos de la actividad de turismo, es necesario la coordinación continua entre instituciones involucradas directa e indirectamente con el sector. 3. Falta de personal de apoyo para la realización de las estadísticas de Turismo. 4. La falta de capacitación y asistencia técnica al personal involucrado en la captura de datos en fuentes de información, ocasiona que el tratamiento de los datos no sea el adecuado. 5. Falta de homogeneización de los registros administrativos en fuentes primarias y formularios en fuentes de origen. 6. Existe información dispersa tanto interna como externa no utilizada por el Sector turismo del INE, para complementar las estadísticas e indicadores. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No existe conciencia y cultura estadística. 2. Retrasos y vacíos en la entrega de información en fuentes origen. 3. Algunas fuentes de información no cuentan con equipos computarizados. 4. Constantes cambios y rotación de personal en Instituciones Públicas. 5. Ausencia de personal capacitado, en fuentes de origen y primarias de información. 6. Existe muchos intermediarios en la entrega de los registros administrativos, en algunas instituciones. 7. Rezagos en la entrega de información proporcionada por fuentes de información, para las estadísticas e indicadores de Turismo 8. No existe control de información capturada vía registros administrativos en fuentes primarias y de origen (Públicas y Privadas).

Fuente: Elaboración propia, en base al diagnóstico realizado.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

SISTEMA METODOLÓGICO PARA PROCESAR

ESTADÍSTICAS DE TURISMO INTERNO

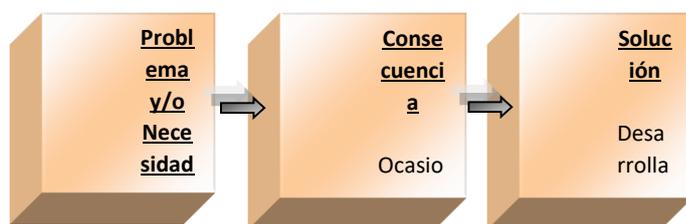
Una vez realizado el diagnóstico del sistema actual de información en la Unidad de Registros y Estadísticas Monetarias, Públicas y del Sector Externo del INE y las Instituciones proveedoras de información, se ha evidenciado que existen procedimientos incorrectos en la captura de datos, esto se da principalmente por la falta de coordinación y control, ocasionando que la información estadística elaborada por el Sector Turismo del INE, no sea oportuna y confiable. Para subsanar estas deficiencias, en la metodología se consideró el enfoque de sistemas en combinación con los criterios y conceptos de Administración.

Por lo tanto, en consideración al objetivo principal del presente trabajo y la problemática planteada, corresponde en este capítulo desarrollar el “Sistema Metodológico para procesar Estadísticas de Turismo Interno”, como propuesta de solución para definir los procesos de captura de datos adecuados, además de instrumentos de apoyo como los registros administrativos e instructivos para su llenado, los cuales servirán para integrar cada una de las partes teniendo como resultados estadísticas de turismo interno confiables, oportunas y consistentes.

El esquema de la propuesta esta conformado de la siguiente manera:

GRÁFICO N° 6.1

ESQUEMATIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN



Fuente: Elaboración propia

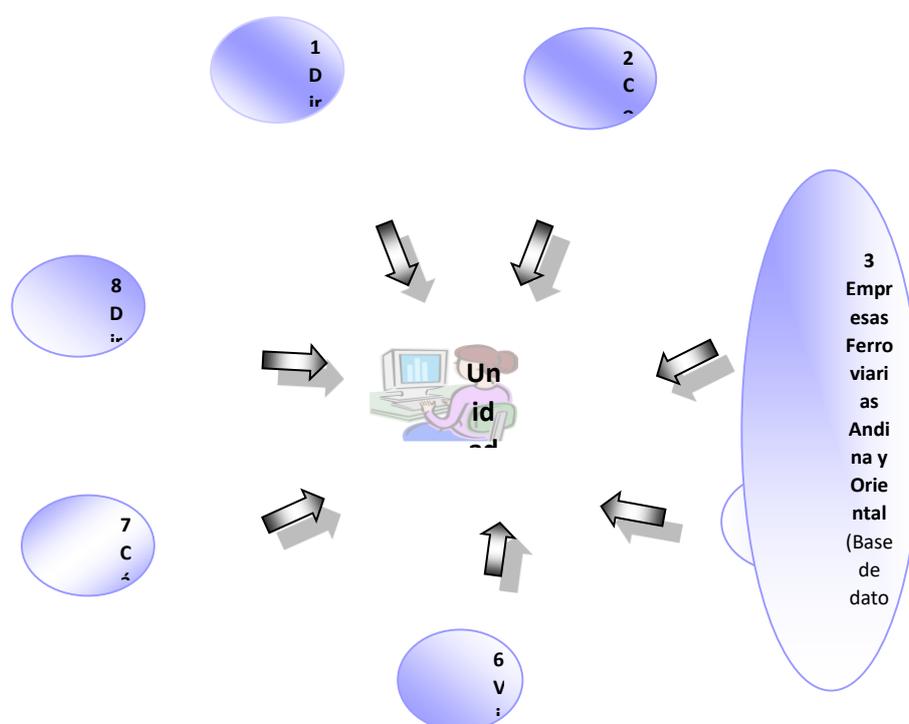
Después de que se ha presentado gráficamente el sistema metodológico, a continuación se describe detalladamente cada una de sus partes:

Los **Insumos** son toda la información proporcionada por las instituciones relacionadas con la actividad turística, a través de registros administrativos ya sean estos en documentos o bases de datos en medios magnéticos, según las variables requeridas por la Unidad.

El gráfico especifica la forma en que son enviados los registros administrativos por cada institución:

GRÁFICO Nº 6.3

CAPTURA DE INFORMACIÓN SEGÚN UNIDADES DE ORIGEN



Fuente: Elaboración Propia.

La obtención de los insumos se realizará a través de los Registros Administrativos el cual se constituye en la principal fuente de información para el Sector Turismo del INE, en consecuencia la propuesta de homogenización de variables para cada sector facilitará los procesos en la generación de estadísticas, cabe mencionar que esta estructura no es limitante para la recepción de los datos, lo que se quiere es regularizar la desagregación de pasajeros nacionales y extranjeros, porque es una variable indispensable para elaborar estadísticas de turismo interno.

Las fuentes de información o unidades de origen proporcionarán el flujo de llegadas y salidas de viajeros por departamentos y localidades, dentro de nuestro territorio de acuerdo a los visitantes y/o turistas nacionales y extranjeros, según modo de transporte y el sector hotelero, los cuales se describe a continuación:

- ☞ Vía aérea, se obtendrá información de flujos de pasajeros nacionales y extranjeros a nivel nacional de líneas aéreas, empresas de taxis Aéreos y de trabajos aéreos que operan en las rutas: troncal, principal y secundaria, esta información se obtiene a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, mediante el formulario propuesto denominado Movimiento aéreo de pasajeros, carga y correo según rutas por etapas, ver Anexo N° 3.
- ☞ Vía carretera, se obtendrá información de flujos de pasajeros, nacionales y extranjeros según departamento y localidad, de retenes y/o trancas a nivel nacional, esta información es proporcionada por los Comandos Departamentales (Policía Nacional), mediante el formulario propuesto denominado Movimiento de pasajeros y carga por clase de vehículos según departamentos y localidades, salidas y llegadas, ver Anexos N° 4.
- ☞ Vía ferroviaria, se obtendrá información de flujos de pasajeros, nacionales y extranjeros de estaciones ferroviarias, según localidades, esta información es proporcionada por las Empresas Andina S.A. FCA y Orienta S.A. FCO, mediante el formulario propuesto denominado Movimiento de pasajeros, carga y equipaje – encomiendas según estaciones, ver Anexo N° 5.
- ☞ Vía fluvial – lacustre, se obtendrá información de flujo de pasajeros, nacionales y extranjeros de capitanías de puertos, según localidades, esta información es proporcionada por la Dirección General de Capitanías de Puerto (Fuerza Naval Boliviana), mediante el formulario propuesto denominado Movimiento de pasajeros y carga según zarpe y atraque, **ver Anexo N° 6.**
- ☞ Hotelería, se obtendrá información de llegadas y pernoctaciones de viajeros nacionales y extranjeros de establecimientos de hospedaje, por ciudades capitales a nivel nacional, la misma será proporcionada por el Viceministerio de Turismo con el apoyo de las Unidades de Turismo de las Prefecturas Departamentales,

mediante el formulario propuesto denominado Registro Estadístico de Hotelería, según categoría hotelera, **ver Anexo N° 7**.

☞ Sitios y atractivos turísticos, se obtendrá información referente a lugares con potencial turístico, por departamento y localidad a nivel nacional, proporcionada por el Viceministerio de Turismo a través de los Centros de Desarrollo Turísticos Integrales (CDTI's) y rutas turísticas, **ver Anexo N° 8**.

☞ Agencias de viajes, se obtendrá información referente a cantidad de turistas nacionales y extranjeros que optan por el servicio de estas empresas (hospedaje, alimentación, transporte y otros), de las cuales no se tiene registro, esta información será proporcionada por la Asociación Boliviana de Agencias de Viajes y Turismo (ABAVYT).

En el proceso de diagnóstico, los registros administrativos fueron rediseñados, de acuerdo a los requerimientos para la elaboración de estadísticas de Turismo Interno, en coordinación con los responsables del envío de información de cada institución; posteriormente se diseñaron instructivos adecuados para el respectivo llenado de los registros de cada sector, los cuales se presentan en el **Anexo N° 9**.

Una vez estructurados los nuevos registros, las instituciones deberán enviar información de acuerdo a los tiempos de entrega acordados, los que se detallan en la **Tabla N° 6.1**.

TABLA N° 6.1

TIEMPOS DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

FUENTES	PERIODOCIDAD	PLAZO DE ENTREGA
Dirección General de Aeronáutica Civil.	Mensual	15 días
Dirección General de Capitanías de Puerto.	Mensual	20 días
Empresas Ferroviarias Andina y Oriental	Mensual	20 días
Viceministerio de Turismo	Mensual	20 días

Servicio Nacional de Migración	Semestral	15 días
Cámara Boliviana y departamental de Hotelería.	Anual	10 días
Comandos Departamentales	Mensual	20 días

Nota: El plazo de entrega, es el tiempo máximo en que cada institución deberá enviar información después de transcurrido su periodicidad.

Fuente: Elaboración propia en base a las Fuentes de Información – Unidades de Origen.

Es importante mencionar que la información capturada por la Dirección de Censos y encuestas del INE, a través de la encuesta MECOVI, fue analizada y seleccionada con el fin de obtener las variables que servirán como fuente para la elaboración del gasto turístico interno, el cálculo del gasto será desarrollado a continuación, en el inciso c) generación de información estadística, del proceso de información.

6.1.2. Proceso de Generación de Información Estadística

Después de haber identificado a las Instituciones y la forma de envío de los registros administrativos, el responsable del Sector Turismo deberá seguir los siguientes procedimientos:

a) Captura

El proceso de captura de la información contempla un control riguroso, para tal efecto el responsable del Sector Turismo deberá llenar una hoja de control, que indica el estado de ingreso de información a la unidad, para realizar ajustes necesarios a la brevedad posible. Dicha hoja de control fue diseñado para evitar vacíos e inconsistencias en la información, el cual se muestra en el **Anexo N° 10**, dicho documento detallará los siguientes puntos.

1. Número de reporte
2. Fecha de Recepción.
3. Institución o Procedencia
4. Periodo del documento
5. Número de hojas

6. Cite o registro correlativo
7. Remitente
8. Cargo
9. Forma de envío
10. Referencias
11. Clasificación de la documentación
12. Observaciones

Al momento en que el responsable llene la hoja de control las tareas de selección y validación son implícitas, pues se determinará si la información esta:

- ✓ Duplicada.
- ✓ Incompleta
- ✓ Otros.

Asimismo, el Sector Turismo del INE debe contar con un directorio actualizado que le permita una coordinación con cada institución, en el caso de surgir alguna necesidad.

Este debe contemplar la siguiente información (ver Anexo N° 11):

- ✓ Nombre de la Institución.
- ✓ Código de la fuente.
- ✓ Tipo de Establecimiento.
- ✓ Institución o Dependencia.
- ✓ Nombre del Responsable.
- ✓ Departamento.
- ✓ Domicilio.
- ✓ Teléfonos.
- ✓ Fax.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Información que proporciona.

El directorio se deberá mantener actualizado, siendo el Responsable del Sector Turismo apoyado por las direcciones departamentales del INE (INE's regionales), quienes realicen esta función. Para que el uso del directorio sea eficiente su actualización deberá ser anualmente, realizándose esta los primeros días de cada gestión.

Además, de llevar el control de los directorios de las fuentes informantes y de los registros de recolección de datos, es necesario contar con un módulo de Comunicación mediante cartas, notas, fax, teléfono o Internet con las fuentes, estas consistirán en:

- ☞ **Presentación (Antes de la recolección de datos):** Tiene la finalidad de dar a conocer a las instituciones y/o empresas que se incorporan al sistema, la responsabilidad que adquieren con el INE al convertirse en fuentes informantes.
- ☞ **Solicitud de Información (Durante la recolección de datos):** Sirve para regularizar el envío de información, de acuerdo a los tiempos de entrega de información de cada Institución (Tabla 6.1.), en los siguientes casos:
 - Recordatorio, de acuerdo a las fechas establecidas, se debe recordar a las instituciones proveedoras de información los tiempos de entrega, la cual podrá ser vía telefónica o Internet.
 - Exigencias, en caso que exista retrasos en la entrega de la información.
 - Solicitud de Información Faltante, cuando sea necesario completar información faltante o solucionar algunas incoherencias significativas.
- ☞ **Agradecimientos (Después de la recolección de datos):** Se considera un incentivo para las fuentes informantes a fin de que siga cumpliendo oportunamente con el envío de información.

b) Tratamiento

Una vez capturada la información en documentos o en medios magnéticos, el vaciado de estos se realiza de acuerdo a las necesidades del Sector Turismo, en una base de datos estructurada (formato Excel) según los requerimientos de información para disponer de bases homogéneas por cada sector.

Posteriormente en el Sector de Turismo del INE, el análisis, la clasificación y la depuración de información de las bases podrán reflejar el total de viajeros

(pasajeros) por departamentos (porcentaje) y localidades, realizando comparaciones con cifras del mes anterior o gestiones pasadas, para corregir algunas incoherencias detectadas o variaciones significativas, a fin de obtener información confiable, además de comprobar si la información esta completa y con las variables requeridas por la Unidad; de lo contrario se solicitará a las fuentes los ajustes necesarios a la información inconsistente o incoherente.

Para realizar la consistencia de información turística y determinar la cantidad de viajeros nacionales y extranjeros, se tomarán los siguientes criterios:

❖ **Temporal⁶**

Donde se considera el análisis en diferentes temporadas del turismo, alta y baja de acuerdo a las variables más importantes del turismo interno (demanda turística), por cada sector según departamento y localidad.

❖ **Transversal⁷**

Es el cruce de información que se realizará según pasajeros vía carretera (retenes o trancas) con datos de salidas y llegadas de viajeros por puestos fronterizos registrados en el Servicio Nacional de Migración.

De igual manera, para el transporte aéreo el cruce de información estará en función a los aeropuertos según rutas y líneas aéreas, que registra el Servicio Nacional de Migración.

El cruce de información de listado de empresas hoteleras y de Agencias de Viajes y Turismo (oferta turística) estará en función a datos de listados de empresas proporcionadas por las Unidades de Turismo de las Prefecturas Departamentales del país.

⁶ Espacio de varios días, meses o años que se consideran aparte formando un conjunto. || **Temporada alta.** Época del año con más actividad turística que la normal o media. || **Temporada baja.** Época del año con menos actividad turística que la normal o media. || ~ **Temporada media.** Época del año con un nivel de actividad turística normal o medio.

⁷ Que se aparta o desvía de la dirección principal o recta. || ~ Que se cruza en dirección perpendicular con aquello de que se trata

❖ **Imputación⁸**

La imputación estará en función a los flujos de pasajeros, pues se podrá determinar si los viajeros hicieron uso de establecimientos de hospedaje o visitaron casa de familiares o Amigos.

Después de analizar la información bajo estos criterios, se procede a elaborar el reporte de frecuencias⁹, para ver las condiciones y características de cada variable una vez procesadas.

c) Elaboración de Estadísticas e Indicadores

Después de realizar el tratamiento a la información proporcionada por cada sector, se tiene que seguir las siguientes actividades, para generar estadísticas de turismo interno:

Paso N° 1: Generación de cuadros estadísticos: La construcción de estos cuadros, a través de la información del flujo de viajeros nacionales y extranjeros, permitirá obtener datos globales, que facilitarán la obtención de indicadores de turismo interno, los que se detallan a continuación:

- ☞ Salidas y llegadas de viajeros nacionales y extranjeros por departamentos, localidades, a nivel nacional.
- ☞ Salidas y llegadas de viajeros nacionales y extranjeros por año según medios de transporte.
- ☞ Salidas y llegadas de viajeros nacionales y extranjeros a nivel nacional según retenes o trancas (localidades).
- ☞ Salidas y llegadas de viajeros nacionales y extranjeros a nivel nacional según estaciones ferroviarias (localidades).
- ☞ Salidas y llegadas de viajeros nacionales y extranjeros a nivel nacional por Capitanías de Puerto.

⁸ Atribuir a alguien la responsabilidad de un hecho reprochable

⁹ Número de veces que se repite un proceso periódico por unidad de tiempo

- ☞ Salidas y llegadas de viajeros nacionales y extranjeros a nivel nacional por aeropuertos según rutas domésticas.
- ☞ Estadísticas hoteleras a nivel nacional de establecimientos de hospedaje de nacionales y extranjeros por categoría hotelera, según capital de departamento.

Paso Nº 2: Método de cálculo

Para realizar el cálculo de estadísticas e indicadores de turismo interno se utilizarán los cuadros de llegadas y pernoctaciones de viajeros nacionales y extranjeros, determinados por la utilización de establecimientos de hospedaje según categoría hotelera. El método de cálculo se explicará a continuación;

a) Pernoctación Promedio

La Pernoctación promedio se calcula a partir de la siguiente relación:

$$P_t = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{TP_{ijt}}{TL_{ijt}}$$

Donde:

P_t = Pernoctación promedio (noches/viajeros extranjeros) en el período "t".

TP_{ijt} = Total de Pernoctaciones en la capital de departamento "i", la categoría hotelera "j" y en el período "t".

TL_{ijt} = Total de Llegadas a la capital de departamento "i", la categoría hotelera "j" y en el período establecido "t".

Las tarifas hoteleras promedio, son obtenidas de acuerdo a los costes referenciales, por tipo de habitación: Simple, Doble, Triple, Múltiple y Suits, de cada establecimiento de hospedaje en nuestro país, valorizados en dólares americanos (\$us) y/o en bolivianos (Bs.). Tarifas que generalmente son establecidas anualmente o cada dos años.

b) Gasto en Alojamiento

Para el cálculo del gasto por tipo de categoría hotelera a nivel de ciudad capital, se multiplica las pernoctaciones de los visitantes extranjeros con las tarifas hoteleras promedio. El gasto en alojamiento se calcula a partir de la siguiente relación:

$$GA_t = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m TP_{ijt} * T_{ijt}$$

Donde:

GA_t = Gasto en alojamiento en el período "t".

TP_{ijt} = Total de Pernoctaciones en la capital de departamento "i", la categoría hotelera "j" y en el período "t".

T_{ijt} = Tarifas promedio en la capital de departamento "i", la categoría hotelera "j" y en el período establecido "t".

La base de datos proporcionará, en función a la generación de cuadros estadísticos, principalmente información de viajeros nacionales y extranjeros en modos de transporte, llegadas y salidas por departamentos y localidades del país, por aeropuertos de acuerdo a las empresas nacionales aéreas que operan en el país (vuelos regulares y no regulares), por estaciones ferroviarias, retenes o trancas, capitanías de puerto y localidades del país.

Paso N° 3: Generación de archivos estadísticos

Las bases de datos, cuadros estadísticos y el método de calculo serán consolidados en archivos finales por tipo de registro según medio de transporte y hotelería, a partir de estos archivos se contará con información de turismo interno, el cual servirá para que la información sea utilizada tanto en las Unidades que así lo requieran dentro del Instituto Nacional de Estadística como para las Instituciones proveedoras de información. Estos archivos estarán en un formato Excel pero se podrán adecuar a programas como el SPSS, ACCESS y otros, para un mejor manejo de la información.

6.2.1.Producto

El **Producto** que obtendrá el Sector Turismo del INE son las estadísticas e indicadores de turismo interno, las cuales se difundirán a través de los siguientes medios:



Medios impresos: Son las publicaciones de estadísticas de turismo, anuarios estadísticos y todo documento que publica la Institución relacionada con información de estadísticas de turismo.



Requerimientos especiales: Se generan cuando existen la necesidad de información específica de un periodo determinado, en medios solicitados ya sean éstos impresos o en archivos magnéticos.



Otros medios: Al considerar las necesidades de los usuarios, también se difunde la información en medios magnéticos, ópticos o dispuestos en Internet.

6.2.4.Usuarios

Los **Usuarios**, son identificados de acuerdo a quienes está destinado el servicio, en este caso el Sector Turismo del INE, proporcionará y difundirá con carácter oficial las estadísticas básicas de turismo a las Unidades e Instituciones Públicas y Privadas, personas naturales y/o jurídicas que así lo requieran.

Las estadísticas de turismo interno tendrán como finalidad proporcionar información confiable y oportuna, convirtiéndose está en un instrumento importante para la toma de decisiones; pues su importancia radica en que Instituciones como el Viceministerio de Turismo al ser el ente rector de la actividad turística del país, contará con datos estadísticos de turismo interno facilitando el desarrollo de sus actividades.

6.2.5.Retroalimentación

La **Retroalimentación**, estará determinada por la demanda de la necesidad del entorno y la conformidad o disconformidad de los usuarios que influyen en el funcionamiento y equilibrio del sistema.

Para que exista una adecuada retroalimentación es necesaria la conformación de un Comité Técnico, que ayude al correcto funcionamiento del sistema

metodológico, coadyuvando las tareas con el Sector Turismo del INE y las Instituciones proveedoras de información, es decir la Coordinación deberá estar enmarcada conforme a lo dispuesto en el artículo 5 inc. d), del D.L. 14100, el cual tiene por objeto conformar los Comités Técnicos de Coordinación Estadística por cada sector logrando coordinar las actividades estadísticas.

Para que la Unidad de Registros y estadísticas, monetarias, públicas y del Sector Externo del INE, desarrolle sus funciones en forma correcta y adecuada deberá contar con los siguientes recursos:

Comité Técnico

El Comité Técnico estará integrado por los representantes ejecutivos y los directos responsables del manejo de información teniendo como funciones principales¹⁰:

- a) Establecer cronogramas de actividades anualmente.
- b) Coadyuvar en el desarrollo de las normas técnicas a las que deberá ceñirse la producción de información estadística a cargo de las distintas instituciones integrantes del sistema.
- c) Definir los instrumentos de recolección de información más apropiados, que permitan generar los datos necesarios para el cálculo del conjunto de estadísticas e indicadores definidos a partir de los registros administrativos y encuestas.
- d) Establecer la estructura, flujo de información, procesos administrativos y software necesarios para el funcionamiento del sistema.
- e) Los flujos y procesos administrativos deben identificar las instancias responsables en cada nivel de estructura, así como los mecanismos necesarios para garantizar la generación y agregación de la información.
- f) Capacitar a los recursos humanos necesarios para el buen funcionamiento y mantenimiento del sistema metodológico.
- g) Definir un conjunto de estadísticas e indicadores a partir de la identificación de necesidades de información requerida, para alcanzar objetivos estratégicos de políticas de estado referidos al sector turismo.

¹⁰ Ley del Sistema Nacional de Información Estadísticas (D.L.14100), Pág., 4

- h) Realizar el seguimiento de las actividades del sistema, evaluar periódicamente su funcionamiento y la calidad de información generada

Además, para apoyar al correcto funcionamiento del Comité Técnico, se pudo establecer los procesos de captura de datos, tratamiento y generación de información por cada sector, los cuales se muestran en el Anexo N° 12, como propuesta para racionalizar tiempos en el envío de información.

Es importante que el Comité Técnico regule la entrega de información estadística a las instituciones proveedoras de información, a fin de hacer notar que la información que envían es muy importante para el desarrollo de la actividad turística en el país, a su vez realizar la imagen institucional del INE, como entidad generadora de estadísticas confiables y oportunas.

La prioridad del Comité Técnico será llevar a cabo un programa de capacitación para el personal involucrado en la captura de la información por cada Institución, pues se ha evidenciado que los problemas en la mayoría de los casos eran a consecuencia del poco conocimiento del llenado de los registros administrativos y la falta de compromiso.

Recursos Humanos

El personal encargado de elaborar Estadísticas de Turismo en el INE deberá cumplir las funciones y responsabilidades descritas, a fin de concretar los mecanismos de control durante los procesos del Sistema.

a) Funciones y Responsabilidades del Técnico en Estadísticas de Turismo

- ✓ Conocer el marco legal e institucional D.L.14100, la Ley del Sistema de Administración y Control Gubernamental (SAFCO), así como la Legislación Turística de Bolivia.
- ✓ Capturar, analizar, procesar y proporcionar información estadística de turismo interno en el Sistema de Información (a implementarse).
- ✓ Proteger la integridad de la información recibida y/o elaborada por la Institución.
- ✓ Realizar el seguimiento semanal del tratamiento de la información ingresada al Sistema.

- ✓ Vigilar que el proceso de distribución de información recibida o generada sea oportuna.
- ✓ Controlar al Auxiliar asignado a su área con el fin de hacer cumplir sus funciones en forma eficiente (como propuesta a implementarse).
- ✓ Efectuar otras tareas inherentes al cargo dispuestas por el jefe inmediato superior.

Por otro lado es necesario que exista un personal de apoyo en este sector, para un mayor control a la información que ingresa a la Unidad, pues al comprobarse que las actividades del técnico son muy importantes para la obtención de información estadística del sector turismo, se propone la establecer un nuevo cargo de auxiliar técnico el que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Estudiante o egresado en Ciencias Económicas y Financieras o estadística y/o ciencias de la información.
- ✓ Alto grado de responsabilidad
- ✓ Iniciativa y creatividad propia
- ✓ Metódico y organizado.
- ✓ Facilidad para desarrollar y exponer ideas.
- ✓ Conocimiento certificado en paquetes computacionales.

Además se describe las funciones y responsabilidades del personal de apoyo, pero teniendo conocimiento de que el INE no cuenta con presupuesto para incorporar más personal, lo que se propone es que el cargo de auxiliar sea ocupado por Pasantes, con invitaciones directas a Carreras afines de Universidades públicas o privadas.

b) Funciones y Responsabilidades del Auxiliar Técnico en Estadísticas de Turismo

- ✓ Conocer el marco legal e institucional D.L.14100, la Ley del Sistema de Administración y Control Gubernamental (SAFCO), así como la Legislación Turística de Bolivia.
- ✓ Recibir y clasificar los registros administrativos proporcionados por las instituciones públicas y privadas.

- ✓ Proteger la integridad de la información recibida.
- ✓ Realizar el seguimiento semanal del tratamiento de la información ingresada al Sistema.
- ✓ Vigilar que el proceso de distribución de información recibida sea oportuna.
- ✓ Procesamiento y transcripción de datos del Sector turismo en el sistema (a implantarse)
- ✓ Efectuar otras tareas inherentes al cargo dispuestas por el jefe inmediato superior.

Para el buen funcionamiento del sistema metodológico el Sector Turismo deberá contar con el apoyo de la Dirección de Informática, el cual tendrá como responsabilidad desarrollar el programa propuesto, que garantice la calidad de las estadísticas, con el fin de generar información acorde a los procedimientos establecidos.

Infraestructura y Recursos Tecnológicos

Una parte importante para el desarrollo de información estadística es la infraestructura o condiciones de trabajo que pueda tener el personal del Sector Turismo, a fin de que sus actividades diarias sean desarrolladas de la mejor manera posible, en necesario que el responsable del sector turismo y el auxiliar cuenten con:

- ✓ Una estación de trabajo
- ✓ Un equipo de computación y
- ✓ Material de escritorio.

6.4. NUEVAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Cabe mencionar, que el sistema metodológico estará abierto a toda información que puedan ser proporcionadas por instituciones y/o unidades relacionadas con la actividad turística, en consecuencia es importante mencionar que existen fuentes con disponibilidad de información, como ser:

- a) Información de Establecimientos Turísticos, serán proporcionados por la Unidad de Cartografía del INE, pues dicha unidad tiene una gran base realizada en el Censo de Población y Vivienda, donde se recopiló información de todas las viviendas colectivas, en el cual se encuentran los establecimientos hoteleros además de otras actividades relacionadas con el sector a nivel nacional.

6.5. PROTOTIPO DE DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA ESTADÍSTICAS DE TURISMO INTERNO

Una vez determinado el proceso de información con un enfoque sistémico, es necesario que el prototipo de sistema de información propuesto se acomode a cada una de las partes, estableciendo los criterios necesarios para contar con estadísticas de turismo interno confiables y oportunas.

Cabe señalar, que el prototipo de diseño del sistema de información, se ha realizado con la ayuda de la Dirección de Informática, queriendo proporcionar un instrumento para el buen manejo de información al Sector Turismo y de esta manera agilizar el proceso de elaboración de estadísticas de turismo interno. (Ver Anexo N° 13)

Por otro lado el personal de informática, podrá hacer los ajustes necesarios para la implementación del prototipo del sistema de información.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al concluir el presente trabajo y al haberse cumplido con los objetivos establecidos, se ha llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

7.1 CONCLUSIONES

- a) El proceso de información actual del Sector turismo del INE, no es oportuna y confiable, pues existen muchos factores con los que tropieza el proceso de información como: Fallas en conocimientos técnicos para un análisis profundo en el tema de estadísticas de turismo, también existe rezago en la entrega de información por parte de las fuentes, poco control en la captura de información y falta de cultura estadística en las instituciones componentes del sistema.
- b) Uno de los principales problemas detectados para elaborar Estadísticas confiables de turismo es la falta de homogenización de variables en la captura de información de las Instituciones.
- c) El personal responsable de la captura y entrega de datos de las Instituciones proveedoras de información, desconoce la importancia de las mismas, ocasionando que la información no sea completa, precisa, veraz y oportuna.
- d) El proceso de información de la actividad turística en la Unidad de Registros y Estadísticas Monetaria, Públicas y del Sector Externo del INE, no es completa, pertinente y homogénea, pues el mayor problema es la falta de coordinación y el poco control en cada etapa del proceso.
- e) La falta de funcionamiento del Comité Técnico de Coordinación Estadística para el Sector Turismo, de acuerdo a la normativa del D.L.14100, ha ocasionado que no exista una coordinación adecuada entre las Instituciones proveedoras de información y el Sector Turismo del INE.
- f) El Sector Turismo del INE no utiliza los sistemas informáticos para procesar la información capturada de las Instituciones.
- g) El Sistema Metodológico propuesto esta estructurado para almacenar, ordenar, procesar y emitir resultados constituyéndose en una herramienta importante para contar con información confiable y oportuna.

- h) La propuesta presentada permitirá establecer mejores canales de comunicación con las instituciones proveedoras de información.

7.2. RECOMENDACIONES

- a) Considerar los formularios e instructivos propuestos para mejorar el proceso de captura de datos en las Instituciones proveedoras de información.
- b) Realizar cursos de capacitación para el personal encargado de la captura de datos en fuentes origen, en periodos determinados por las Instituciones y el INE.
- c) Seguir los pasos del Sistema Metodológico, que se encuentran descritos en los flujos determinados de acuerdo al diagnóstico del presente trabajo.
- d) Gestionar la conformación del Comité Técnico de Coordinación Estadística para regularizar las funciones entre las Instituciones proveedoras de información y el Sector Turismo del INE, logrando contar con información necesaria para la aplicación de la Metodología.
- e) Utilizar los programas informáticos con los que cuenta el INE, los cuales ayudarán a mejorar los procesos de información, como el Sistema de Información SIETI propuesto, siendo esta una solución para sistematizar la información turística dentro de la Institución.
- f) Si bien la institución opera con software especializado para cada una de las áreas, se recomienda la permanente actualización e implantación de las mismas en el sector Turismo, para que permita desarrollar aplicaciones en el tratamiento de datos, desde su captura hasta su difusión y la posterior entrega al usuario final, a través de publicaciones electrónicas tanto en disco compacto como en el portal de la institución.
- g) Con la implementación del Sistema Metodológico, el Sector turismo del INE, deberá elaborar manuales de procesos y procedimientos por sectores relacionados con la actividad turística, los cuales normen y guíen el funcionamiento de sus actividades logrando mayor eficiencia en la generación de información estadística.
- h) Se recomienda implementar la Metodología para Estadísticas de Turismo Interno, a fin de dar solución a los problemas identificados en el diagnóstico referente a los procesos de información.
- i) Ampliar la cobertura de información a nivel nacional a objeto de complementar las estadísticas de turismo interno.

