



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO
DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA**

Ana Beatriz Pineda Quiñonez

Asesorado por: Inga. Karla Lizbeth Martínez Vargas

Guatemala, junio de 2010

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO
DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN
PRESENTADO A JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA
POR:

ANA BEATRIZ PINEDA QUIÑONEZ

ASESORADO POR: INGA. KARLA LIZBETH MARTÍNEZ VARGAS

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
INGENIERA INDUSTRIAL

GUATEMALA, JUNIO DE 2010

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE INGENIERÍA



NÒMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
VOCAL I	Inga. Glenda Patricia García Soria
VOCAL II	Inga. Alba Maritza Guerrero de López
VOCAL III	Ing. Miguel Ángel Dávila Calderón
VOCAL IV	Br. Luis Pedro Ortiz de León
VOCAL V	Br. José Alfredo Ortiz Herincx
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivónne Véliz Vargas

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
EXAMINADOR	Ing. Hugo Ismael Jerez Pérez
EXAMINADOR	Inga. María Martha Wolford Estrada
EXAMINADOR	Inga. Nora Leonor García Tobar
SECRETARIA	Inga. Marcia Ivónne Véliz Vargas

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

Cumpliendo con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA,

tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, el 29 de mayo del 2009.

Ana Beatriz Pineda Quiñonez

Guatemala, 3 de marzo de 2010.

Ingeniero:

César Ernesto Urquizú Rodas

Director de la Escuela de Mecánica Industrial

Facultad de Ingeniería

Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Ingeniero Urquizú:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para manifestarle que he asesorado el trabajo de graduación titulado "SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA", elaborado por la estudiante universitaria Ana Beatriz Pineda Quiñonez, quien se identifica con carné No. 1999-11963, el cual considero cumple con los requisitos para su aprobación.

Sin otro particular, me suscribo,



Inga. Karla Lizbeth Martínez Vargas
Asesora de trabajo de graduación

INGA. KARLA MARTÍNEZ
Colegiada 5,706



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA, presentado por la estudiante universitaria Ana Beatriz Pineda Quiñonez, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

ID Y ENSEÑAD A TODOS

A large, stylized handwritten signature in black ink, overlapping the typed name and title of the reviewer.

Ing. Danilo González Trejo
INGENIERO INDUSTRIAL
COLEGIADO ACTIVO No. 6.182

Ing. Danilo González Trejo
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela Mecánica Industrial

Guatemala, Marzo de 2010.

/agrm



El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA**, presentado por la estudiante universitaria **Ana Beatriz Pineda Quiñonez**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval.

Ing. Cesar Ernesto Urquiza Rodas
DIRECTOR
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, mayo de 2010.

/mgp



El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al trabajo de graduación titulado: **SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN BENEFICIO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA**, presentado por la estudiante universitaria **Ana Beatriz Pineda Quiñónez**, autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE.



Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
DECANO

Guatemala, junio de 2010.



/gdech

ACTO QUE DEDICO A:

- DIOS** Por darme la certeza de confiar en mi capacidad, por ser mi fortaleza en todo momento, gracias Señor por la bendición de este momento tan importante en mi vida; gracias por que siempre fortaleciste mi espíritu en cada momento que creí ya no podía más. Muchas gracias Señor.
- MIS PAPÁS** José Arnoldo y María del Carmen, por ser como los ángeles protectores que Dios me dio para bendecir mi vida, por ser parte de mis triunfos y fracasos, por darme la oportunidad de tener una buena educación y de sacrificarse por mí con desvelos y trabajos, por hacerme una mujer de bien, los amo con todo mi ser.
- MI HIJA** Por ser mi razón de vivir y el motivo más grande que tuve para superarme y ser un ejemplo para su futuro, te quiero mucho mi niña.
- MIS HERMANOS** Haroldo, Sergio y Brenda, por sus oportunos consejos y apoyo que me sirvieron de modelo para seguir hacia adelante, gracias por su cariño incondicional.
- FACULTAD DE INGENIERÍA** Por haberme formado en sus aulas para ser una ingeniera capaz, responsable y con alto grado de profesionalismo.

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES A:

Antes que a nadie y el primero de todos, agradezco a Dios porque en todo momento sentí su presencia divina fortaleciendo mi espíritu y me dio las herramientas necesarias para llegar con éxito a mi meta.

Toda mi familia en especial a mi padre (D.E.P) por ser mi fuente de inspiración, porque desde lo alto está compartiendo conmigo este triunfo.

La Inga. Karla Martínez, por su disposición y apoyo durante el asesoramiento de este trabajo de graduación.

El Ing. Danilo González, por su atención y tiempo prestado para terminar este trabajo de graduación.

El Ing. Calixto Monteagudo, porque siempre me animó de una manera tan especial y por ser un catedrático ejemplar.

La Licda. Irma Nájera, Jefe del Centro de Documentación del INGUAT, por apoyarme y alentarme a seguir luchando por ser una profesional.

Mauricio Rodríguez, por demostrarme que el amor, la amistad y la alegría de compartir cada momento, son los detalles que hicieron que valorara cada segundo que estaba a su lado, gracias por tu cariño incondicional.

Todos mis amigos, Emilio García, Claudia Rosas, Claudia Martínez, Mónica Rivas, Lusvin García, Irvin Calderón y Josefina Velásquez , que de una manera u otra me ayudaron y de quienes he aprendido que la amistad es una joya que

muy pocos saben valorar, chicos los considero mis hermanos, siempre unidos en las buenas y las malas.

Al Instituto Guatemalteco de Turismo, por ser la institución que me vio nacer como profesional y me dio la oportunidad y apoyo no solo de continuar con mis estudios mientras fui estudiante, sino también, por la colaboración de todas las autoridades que confiaron en mi persona y colaboraron conmigo para lograr este sueño convertido en realidad y muy en especial a la Sra. Gloria Ralda, por su ayuda.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VII
LISTA DE ABREVIATURAS	IX
GLOSARIO	XI
RESUMEN	XIII
OBJETIVOS	XV
INTRODUCCIÓN	XVII
1 ANTECEDENTES GENERALES	1
1.1 Descripción de la empresa	1
1.1.1 Ubicación	2
1.1.2 Representación fuera del país	3
1.1.3 Historia Institucional	3
1.1.4 Misión	5
1.1.5 Visión	5
1.1.6 Rol de la Institución	5
1.1.7 Base Legal	10
1.1.7.1 Ley Orgánica de la Institución	11
1.1.8 Organigrama	35
1.2 Turismo.	36
1.2.1 Origen	36
1.2.2 Situación actual en Guatemala	38
1.3 La tecnología de la información en Guatemala	41
1.3.1 Antecedentes	42
1.3.2 Problema de acceso a la información en Guatemala	42

1.4	Conceptos generales	43
1.4.1	Sistemas de información	43
1.4.2	Beneficio de las Bibliotecas Virtuales	44
2	SITUACIÓN ACTUAL	47
2.1	Necesidad de información	47
2.1.1	Información turística	47
2.1.2	Tecnológica	48
2.1.3	Administrativa	48
2.1.4	Recreacional	48
2.1.5	Legal	48
2.1.6	Arqueológica	49
2.1.7	Histórica	4
2.1.8	Monográfica	49
2.2	Perfil del usuario	50
2.2.1	Nacional	50
2.2.1.1	De la capital	50
2.2.1.2	De los departamentos	51
2.2.2	Extranjero	51
2.3	Aporte de la investigación	51
2.3.1	Para el Instituto Guatemalteco de Turismo	51
2.3.2	Para Guatemala	52
2.3.3	Para el ámbito internacional	52
3	PROPUESTA A IMPLEMENTAR	53
3.1	Presentación del proyecto	53
3.1.1	Estructura	53

3.1.1.1	Diseño de registros	53
3.1.1.2	Almacenamiento de la información	53
3.1.1.3	Recuperación de la información	54
3.1.1.4	Identificación de fuentes	54
3.1.1.4.1	Fuentes nacionales	54
3.1.1.4.2	Fuentes internacional	55
3.1.1.5	Modo de solicitud	56
3.1.1.6	Modo de envío de la información	56
3.1.1.7	Actualización de la información	56
3.1.2	Sistema de visualización	57
3.1.2.1	Programa	57
3.1.2.2	Registros	57
3.1.2.3	Campos	58
3.1.2.4	Formato	58
3.1.3	Búsqueda de la información	58
3.1.3.1	Portal electrónico del Instituto Guatemalteco de Turismo	59
3.1.3.2	Correo electrónico	59
3.1.3.3	Visita presencial	59
4	IMPLEMENTACIÓN	61
4.1	Fundamentos	61
4.1.1	Estudio de mercado de aceptación del proyecto	62
4.1.1.1	Encuesta a usuarios	62
4.1.1.2	Encuesta a Profesionales en Bibliotecología	66
4.1.1.3	Resultados de encuestas	70
4.1.2	Recursos a utilizarse	71
4.1.3	Fuentes de información	71

4.1.3.1	Bibliografía escrita	72
4.1.3.2	Bibliografía en línea	72
4.1.4	Utilización de ingeniería industrial para la puesta en marcha	73
4.1.4.1	Localización del proyecto	74
4.1.4.2	Costos del Sistema de Información Virtual	74
4.1.4.2.1	Planta existente	74
4.1.4.2.2	Insumos existentes	75
4.1.4.2.3	Insumos a derogar en el futuro	77
4.1.4.2.4	Innovación de productos	78
4.1.4.2.5	Innovación de infraestructura	78
4.1.4.3	Teoría de colas en atención a usuarios	78
4.1.4.4	Productividad y eficiencia	79
4.1.4.5	Calidad del trabajo	80
4.1.4.6	Inspección del Producto	81
4.1.4.7	Flujogramas de los procesos	81
4.1.4.7.1	Operación del análisis de documentos	81
4.1.4.7.2	Indización de un documento	82
4.1.4.7.3	Solicitud de información	84
4.1.4.7.4	Localización de la información	85
4.1.4.7.5	Envío de información	86
4.1.4.7.6	Servicio de referencia	88
4.1.5	Recursos Humanos y Tecnológicos	89
4.1.5.1	Recursos Humanos	89
4.1.5.1.1	Perfil del puesto	89
4.1.5.1.2	Atribuciones	90
4.1.5.2	Tecnológico	90
4.1.5.2.1	Equipo	91
4.1.5.2.2	Programa	91
4.1.5.2.2.1	Winisis	91

4.1.5.2.2.2	Infolib	93
4.1.5.2.2.3	Logicat	94
4.1.5.2.2.4	Access	95
4.2	Permisos y restricciones de accesibilidad	96
5	SEGUIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	99
5.1	Evaluación del funcionamiento del sistema, fase inicial	99
5.1.1	Encuesta a usuarios atendidos	99
5.1.2	Resultados de las encuestas	101
5.1.3	Fortalecimiento del sistema implementado en relación a las debilidades encontradas	106
5.2	Retroalimentación del funcionamiento del sistema	107
5.2.1	Índices de satisfacción del usuario	107
5.2.2	Estadísticas	109
5.2.3	Proyecciones a futuro.	112
5.2.3.1	Establecer de nuevos servicios	112
5.2.3.2	Establecer nuevas áreas de trabajo.	113
	CONCLUSIONES	115
	RECOMENDACIONES	119
	BIBLIOGRAFÍA	121
	ANEXOS	123

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1	Edificio del Instituto Guatemalteco de Turismo	1
2	Vista aérea de la ubicación del INGUAT	2
3	Organigrama actual del Instituto Guatemalteco de Turismo	35
4	Descubrimiento del Sitio Arqueológico de Tikal	38
5	Vista Panorámica de la Ciudad de Antigua Guatemala	39
6	Gráfico de razón de la visita a una Biblioteca	63
7	Gráfico conocimiento y uso del Sistema Virtual	64
8	Gráfico de opciones que prefiere el usuario	65
9	Gráfico de conocimiento de las Bibliotecas Virtuales	67
10	Gráfico de implementación de un servicio de Información virtual	64
11	Gráfica de conocimientos de las responsabilidades y ventajas	67
12	Portal EBSCO Host	73
13	Condición actual de la Biblioteca	76
14	Insumos existentes para uso de usuarios	77
15	Flujograma de operaciones del análisis de documentos	82
16	Flujograma de indización de documentos	83
17	Flujograma de proceso de solicitud de un documento	84
18	Portal de MetaBase.net	85
19	Botón de búsqueda de Windows	86
20	Flujograma de proceso de localización de un documento	86
21	Flujograma de proceso de envío de un documento	87
22	Flujograma de proceso de servicio de referencia	88
23	Formato de solicitud de información	100
24	Utilidad de la información	102

25	Eficiencia del tiempo de respuesta	103
26	Utilizaría de nuevo este sistema de información	104
27	Gráfica de Agradecimientos	105
28	Tendencia de Usuarios Atendidos	110
29	Tendencia de Trabajo Producido	111

TABLAS

I	Listado de Recursos	71
II	Remodelaciones en Planta Existente	75
III	Equipo Requerido	77
IV	Datos del Sistema de Cola	79
V	Tabla de permisos	96

LISTA DE ABREVIATURAS

INGUAT:	Instituto Guatemalteco de Turismo
CAMTUR:	Cámara de Turismo
FODIGUA:	Fondo de Desarrollo Indígena Guatemalteco
OMT	Organización Mundial de Turismo
TI	Tecnologías de la Información
PDF	acrónimo del inglés portable document format, formato de documento portátil
H1N1	Es un subtipo de Influenza virus tipo A del virus de la gripe, perteneciente a la familia de los Orthomyxoviridae. Ha mutado en diversos subtipos que incluyen la gripe española, la gripe porcina, la gripe aviar y la gripe bovina.
UVG	Universidad del Valle de Guatemala
URL	Universidad Rafael Landívar
UMG	Universidad Mariano Galvez
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala
UNIS	Universidad del Istmo
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
λ	Lambda, Tiene un valor de 30 en el sistema de numeración griega
μ	Mu, la duodécima letra del alfabeto griego.

GLOSARIO

UNITERM Unitérmino: Elemento más pequeño con significado de un lenguaje documental usado para representar un concepto concreto de un sistema de indización coordinado.

OPERADOR Localizan registros que contienen los términos
BOOLEANO coincidentes en uno de los campos especificados o en todos los campos especificados. Los más conocidos son AND, NOT, OR, XOR.

MySQL Es un sistema de gestión de base de datos relacional, multihilo y multiusuario con más de seis millones de instalaciones.

RESUMEN

En el presente trabajo de graduación, se propone colaborar en la búsqueda demandante de una solución inteligente a la necesidad que se planea resolver, entre muchas de las necesidades que se nos presenten y en este caso como en cualquier proyecto, este trabajo de graduación está basado en el análisis de un sinnúmero de información que ayuda a aplicar la metodología lógica que considere todos los factores participantes, y que de una u otra manera se involucran con el sistema de información que se desea implementar.

Desde este punto de vista, a continuación se pretende desarrollar los pasos más importantes en la aplicación de los recursos de ingeniería, para que de una manera profesional se logre proveer una herramienta en beneficio de la sociedad, usando como vínculo primario, la colección documental proveniente de la Biblioteca del Instituto Guatemalteco de Turismo.

Este trabajo de graduación inicia con una presentación de la empresa, aspectos generales relacionados con su organización, distribución interna y leyes por las que se rige. Posteriormente, se presenta la situación actual del mercado turístico, poniendo al descubierto la necesidad imperante de información que actualmente existe, proporciona el perfil del usuario, así como también, el valor que proporciona el implementar un sistema de información diseñado para resolver las necesidades del usuario. En esta parte, se toma en cuenta la participación de las personas que solicitan información de manera que se pueda obtener una visión de las necesidades en la búsqueda para una investigación formal. Se emplean técnicas de la ingeniería industrial, para hacer funcional un sistema de este tipo, se estudió el tipo de recursos

tecnológicos y humanos involucrados para dar paso a la creación de un proyecto que sea capaz de satisfacer al cliente.

Por último se le da un seguimiento a lo planteado en la parte de propuesta e implementación, evaluando desde la perspectiva del usuario las fallas que el mismo ocasiona, fortaleciendo las áreas con deficiencia y proponiendo cambios en la estructura. Asimismo, se da a conocer el funcionamiento por medio de las estadísticas de usuarios atendidos y la cantidad de trabajo producido, concluyendo con las proyecciones de productos nuevos relacionados al sistema de información que ayuden a mejorarlo

OBJETIVOS

GENERAL:

Desarrollar un sistema de información virtual en beneficio de la industria turística, que satisfaga la necesidad en la búsqueda de información en un período más corto de tiempo y de manera gratuita.

ESPECÍFICOS:

- 1 Utilizar el acervo bibliográfico disponible en la biblioteca del Instituto Guatemalteco de Turismo como materia prima para la puesta en marcha de este trabajo de graduación.
- 2 Demostrar mediante el estudio de tecnologías de la información que este trabajo de graduación es una herramienta práctica que contribuye al desarrollo de la industria turística.
- 3 Fortalecer la difusión de información escrita para dar a conocer los diferentes conceptos y atractivos que nuestro país posee.
- 4 Realizar un análisis técnico que demuestre la necesidad que existe en la población de contar con elementos que les ayude y facilite la obtención de la información.
- 5 Enriquecer y perfeccionar esta valiosa herramienta para que pueda estar al alcance de cualquier persona dentro y fuera de nuestro país.

- 6 Desarrollar un software o página que se adecue a la necesidad, donde puede estar un catálogo de temas actualizado, que puedan tener acceso los distintos usuarios que lo consulten.

- 7 Proveer de un modelo, para que otras instituciones lo implementen y mejorar los servicios para las futuras generaciones

INTRODUCCIÓN

La tecnología asociada con la Administración de Bibliotecas Virtuales en la Industria Turística forma un eslabón importante en la difusión de información la cual incentiva a enriquecer el conocimiento de los usuarios, mediante este sistema. En Guatemala, solo la enseñanza superior posee sitios de este tipo, son pocas las empresas privadas y el área estatal no cuentan con un servicio estandarizado.

La tecnología de la Información (TI) está cambiando la forma tradicional de realizar los procesos, las personas que trabajan en el gobierno, en empresas privadas, que dirigen personal o que trabajan como profesionales en cualquier campo utilizan la TI cotidianamente mediante el uso de Internet es por eso que la función de la TI en los procesos de administración de bibliotecas, tiene un campo de expansión relativamente amplio. Los avances actuales hacen posible capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en línea. Este hecho no sólo ha cambiado la forma de hacer el trabajo y el lugar de trabajo sino que también ha tenido un gran impacto en la forma en la que las empresas compiten.

El desarrollo de la tecnología ha ido a pasos agigantados en los últimos años, constituyéndose en un factor muy importante en el fenómeno de la globalización, algunos países gracias a sus posibilidades económicas han hecho uso extensivo de la tecnología, más que Guatemala, por lo que han alcanzado un mejor nivel de vida y educación para sus habitantes. Parte de este éxito se debe a que la tecnología de la información está tan desarrollada que cada momento, se amplía los campos en que se pueden aplicar estos sistemas.

Los países en vías de desarrollo como Guatemala por varios factores tales como: económicos, sociales, culturales, educación etcétera., prácticamente no ha participado en el desarrollo tecnológico de la humanidad, por ser un país pobre apenas cuenta con poca infraestructura en comunicaciones, lo se ve reflejado en que a pesar de ser un país pequeño existen comunidades que se encuentran muy aisladas del resto del país y por ende del resto del mundo.

El presente trabajo de graduación pretende informar y hacer conciencia de lo importante que son los sistemas y tecnologías de información para Guatemala, así como en cada actividad productiva específicamente hablando. El turismo a nivel mundial es el rublo que más captación de divisas tiene, es por esta razón que se ha enfocado a este segmento y así tener un precedente de tal forma que un camino para mejorar a países como Guatemala es por medio de la implementación en tecnología a la cual se pueden sumar otras instituciones públicas y privadas, gubernamentales e internacionales, a unirse para tener un objetivo en común, ayudar a que la comunicación que genera una biblioteca virtual se propague a todo el territorio nacional y que beneficie a la población en general y en especial a los que tienen limitaciones educacionales.

1 ANTECEDENTES GENERALES

1.1 Descripción de la empresa

El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) es una entidad estatal descentralizada con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones.

Cuenta con patrimonio y fondos propios cuyos ingresos provienen de determinados impuestos recabados por hospedaje, arrendamientos, salida del país tanto aérea como marítima.

Figura 1. Edificio del Instituto Guatemalteco de Turismo



El objetivo principal del INGUAT es la promoción, desarrollo e incremento del turismo, tanto a nivel nacional como internacional. El desarrollo de la

industria turística significa para Guatemala, ingreso de divisas, alza de ingresos tributarios e incremento de fuentes de trabajo; por lo que ha sido de conveniencia nacional tomar las medidas para impulsar su desarrollo, no sólo por parte del Estado a través del INGUAT, sino sobre todo con el apoyo de la iniciativa privada.

Una de sus finalidades ha sido fomentar y divulgar nuestra cultura a través de las presentaciones en eventos de promoción turística dentro del ámbito nacional e internacional que realizan tanto el Ballet Folklórico, la Marimba y los Desfiles de Trajes Regionales de aproximadamente 80 municipios del país.

1.1.1 Ubicación

Su sede principal está ubicada en la ciudad capital en la 7ª Avenida 1-17 Zona 4, Centro Cívico. Asimismo cuenta con 5 delegaciones en las ciudades de Antigua Guatemala, Quetzaltenango, Sololá, Petén y Aeropuerto La Aurora

Figura 2. Vista aérea de la ubicación del INGUAT



Fuente: Satélite de Google Earth

1.1.2 Representación fuera del país

La finalidad de expandir la promoción y la divulgación de los destinos turísticos de Guatemala en el exterior, el INGUAT, conjuntamente con las misiones diplomáticas acreditadas en el exterior, se realizan una serie de actividades específicas en los mercados prioritarios y potenciales. Es decir, en los países donde se generan más turistas hacia nuestro país.

1.1.3 Historia Institucional

El origen de la entidad rectora del turismo en Guatemala, se sitúa el 27 de octubre de 1932, fecha en la que se fundó la oficina del Comité Nacional de Turismo durante el segundo año de gobierno del General Jorge Ubico.

En 1944, durante el período presidencial del Doctor Juan José Arévalo, la Oficina de Turismo se encontraba ubicada en el Palacio Nacional. El 12 de diciembre de 1952, por medio del Decreto Gubernativo 861 se crea oficialmente la Oficina Nacional de Turismo bajo el régimen oficial de Jacobo Arbenz Guzmán, la cual estuvo localizada en 6ª. Avenida entre 10 y 11 Calle de la zona 1 de la ciudad capital de Guatemala.

A mediados de 1954, la oficina se trasladó a la 6a. Ave. 5-34 zona 1, lugar en donde se planificarían y materializarían algunos logros más para el futuro de la actividad turística del país. En octubre de 1967, se fundó el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), su primer director fue el Coronel Ricardo Antonio Porras Figueroa.

El Mercado de Artesanías, ubicado en el área de museos y entrada al Aeropuerto Internacional La Aurora, es patrimonio del INGUAT y fue construido

en 1974 con el objetivo de promover nuestro país a través de la venta de artesanías de los distintos departamentos.

Igualmente, el Museo de Estanzuela se construyó ese mismo año. Desde ese entonces, ha albergado uno de los museos paleontológicos más completos de América Latina, ubicado en Estanzuela, departamento de Zacapa.

En 1977, se hace realidad el sueño de contar con un edificio propio para la promoción turística del país y es durante la dirección del Señor Jorge Senn Bonilla, quien materializa esta idea.

El INGUAT consciente de la importancia cultural del monumento colonial representado por el Castillo de San Felipe de Lara, localizado en río Dulce, Livingston, Izabal, inauguró en 1980 un parador recreativo en el lugar aprovechando así el terreno adyacente al mismo. El INGUAT recibió en usufructo la administración de dicho monumento.

Con la firma de los Acuerdos de Paz en diciembre de 1996, el turismo y su efectiva promoción han adquirido un fuerte impulso al presentar a Guatemala como un destino más seguro y atractivo que se abre al mundo para ofrecer sus riquezas naturales y culturales y, sobre todo, para brindar al turista el sentimiento de que en nuestro país tienen además de un hogar una aventura por descubrir.

A partir de 1997, contamos con promoción turística a través de Internet. En aprovechamiento de la tecnología moderna, la utilización de Internet ha sido una herramienta valiosa de promoción que se impone en todos los campos de la actividad humana y muy especialmente en el turístico.

1.1.4 Misión

Posicionar a Guatemala como un destino turístico de primer orden, con el propósito de incrementar los flujos de turismo, la generación de empleo y de divisas.

1.1.5 Visión

Constituirnos en una institución profesional, sólida, proactiva y coordinadora de la actividad turística nacional, con capacidad para ubicar al turismo como el primer generador de divisas del país, al aprovechar al máximo nuestros atractivos naturales y culturales.

1.1.6 Rol de la Institución

Con el propósito de desarrollar las funciones que tiene asignadas el INGUAT y para el logro de sus objetivos y metas, la estructura administrativa esta conformada de la siguiente manera:

DIRECTOR:

Es la máxima autoridad del INGUAT y el representante legal de la institución.

SUBDIRECTOR:

Colabora estrechamente con el Director en el logro de sus objetivos, formulación y ejecución de planes de trabajo. Le sustituye interinamente en su ausencia.

ASESORÍAS

Auditoría interna:

Contribuye con la Dirección al logro de una gestión eficiente de las operaciones económico financieras.

Asesoría jurídica:

Su objetivo principal es asesorar a la Dirección en todas las acciones legales del INGUAT, así como velar porque se cumplan los principios de legalidad y legitimidad de las leyes y disposiciones en materia de turismo.

Comunicación Social:

Es el órgano responsable de coordinar las acciones que realiza el INGUAT, para divulgar los logros y principales actividades turísticas realizadas en el país y en el extranjero. Sirve de contacto directo con los medios de comunicación nacional e internacional y consolida la imagen institucional. Cuenta con las siguientes secciones de apoyo: Eventos, Prensa, Proyectos especiales, Ballet Folklórico, Trajes Regionales, Marimba, Medios Audiovisuales.

Programa Nacional de Asistencia al Turista (ASISTUR):

Coordina y sirve como enlace coordinador y facilitador con las fuerzas de seguridad civil, en las acciones tendientes a ofrecer a los turistas extranjeros que nos visitan, la seguridad y asistencia requerida por los visitantes y tour operadores.

Cooperación Internacional:

Consolida y amplía los vínculos con países y organismos bilaterales, multilaterales, regionales e internacionales en materia de cooperación turística a

través de planes, programas y proyectos encaminados a reforzar los lazos políticos, económicos, científicos, tecnológicos, educativos y culturales.

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

Contribuye con la Dirección del INGUAT en la formulación de planes programas proyectos de apoyo administrativo y coordina todos los servicios. La integran:

Departamento Financiero:

Realiza la ejecución presupuestaria del INGUAT y vela por el cumplimiento de los procedimientos que al respecto dicta la ley. Cuenta con las siguientes secciones: contabilidad, caja, cobros, compras, presupuesto y cómputo.

Departamento de Recursos Humanos:

Planifica y ejecuta programas tendientes a mantener las buenas relaciones de trabajo, el desarrollo y superación del personal y su adecuada integración a la institución. Sus secciones son: Acciones de Personal, Reclutamiento de Personal y Capacitación de Personal.

Departamento Administrativo:

Suministra el apoyo administrativo a la entidad y los servicios en mantenimiento, transportes y seguridad. Este departamento tiene a su cargo las siguientes secciones: Seguridad, Transporte, Mantenimiento, Administración del edificio, Castillo de San Felipe de Lara.

DIVISIÓN DE MERCADEO

Realiza las acciones de mercadeo necesarias para incrementar los flujos de turismo hacia el país y promocionar a Guatemala como un destino turístico

de primer orden, con una diversidad de atractivos culturales así como históricos y naturales, con lo que se contribuye al crecimiento económico y social del país. Define y propone a la dirección en el marco general de las políticas nacionales de desarrollo turístico, las específicas de la división de mercadeo en el corto, mediano y largo plazo. La integran:

Operación y Comercialización:

Participa en conjunto con la División de Mercadeo en la formulación de objetivos y políticas de mercadeo turístico. Coordina e integra los esfuerzos de todas aquellas operaciones que tanto a nivel oficial como privado intervienen en el proceso de promoción y venta de la oferta turística del país, con el objetivo de que en los mercados seleccionados se desarrolle una acción de mercadeo integral que permita el cumplimiento de los objetivos fijados en el plan de mercadeo. Cuenta con la siguientes secciones: Viajes de Familiarización y Prensa, Representaciones en el Exterior, Segmentos turísticos.

Promoción:

Desarrolla, dirige y supervisa las campañas y acciones promocionales establecidas dentro del plan del mercadeo de la entidad.

Coordina, integra e instrumenta los planes y programas de mercadeo que se lleven a cabo en los mercados seleccionados buscando la optimización de los recursos empleados.

Desarrolla, dirige y da seguimiento a las campañas promocionales que se ejecutan con el objeto de una mayor captación de las corrientes turistas internacionales y fortalecer la imagen de Guatemala como destino turístico.

Cuenta con las siguientes secciones: Publicidad y Medios, Producción y distribución de material promocional.

Investigación y Análisis de Mercados:

Provee a la División la información necesaria para la elaboración del plan de mercadeo y su respectiva evaluación.

Elabora y mantiene actualizada la base de datos de operadores de turismo que incluyen nuestros destinos en sus catálogos.

Mantiene contacto con organismos e instituciones que realizan estudios y análisis estadísticos con el objeto de contar con información útil para toma de decisiones. Asiste a la División de Mercadeo en el establecimiento de las políticas de mercadeo y en la fijación de metas para los planes y proyectos de mercadeo.

Efectúa los estudios tendientes a evaluar de resultados obtenidos en las acciones llevadas a cabo en función de los objetivos y metas previamente establecidos y de los recursos empleados para este fin.

DIVISIÓN DE DESARROLLO DEL PRODUCTO

Es la encargada de formular planes, programas y proyectos turísticos, así como emprender la ejecución de los mismos. Promueve la conservación y utilización nacional de los recursos turísticos y fomenta su desarrollo. La integran:

Departamento de Planeamiento:

Su responsabilidad principal es el desarrollo, investigación y planificación de las facilidades turísticas, el inventario de recursos y el desarrollo integral de

las áreas. Lo componen las secciones: Estudios y Proyectos, Patrimonio Natural, Patrimonio Cultural, Supervisión de Obra Física y Unidad de Diseño y Señalización.

Departamento de Fomento:

Se encarga de la política de estímulos a la inversión y desarrollo turístico, la inscripción, control de calidad y otras regulaciones destinadas a las empresas turísticas. Además, se encarga de la información local al turista y a los generadores de proyectos de formación sobre el tema. Lo conforman las secciones: Promoción de Inversiones, Delegaciones Nacionales, Supervisión y Formación Turística.

Oficina Regional del Petén:

Es una oficina que representa al INGUAT, creada para cumplir con las necesidades de desarrollo turístico del Departamento del Petén.

Centro de Documentación e Información Turística (CEDITUR):

Se encarga del acopio y difusión de la documentación e información turística nacional y áreas afines, facilitándola a sus usuarios a través de diferentes medios electrónicos. Cuenta con las unidades de Archivo General, Documentación y Biblioteca, Información Electrónica y Servicios en Red, Proyectos Específicos. Dirección electrónica: ceditur@inguat.gob.gt

1.1.7 Base Legal

Como toda institución gubernamental el Instituto Guatemalteco de Turismo esta regido por su ley orgánica, a continuación se presenta esta ley en la cual se sustenta todo el funcionamiento de este organismo de turismo.

1.1.7.1 Ley Orgánica de la Institución

DECRETO No. 1701

Reformado por los Decretos 22-71 y 23-73

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que el país, por las bellezas de su territorio, sus acogedores climas, cultura, riqueza arqueológica, artesanías y folklore, constituye natural atracción para impulsar una considerable afluencia de turismo;

CONSIDERANDO:

Que el desarrollo de la industria turística significaría para Guatemala, el incremento de fuentes de trabajo, ingreso de divisas, dispersión de numerario en sectores empresariales y alza de ingresos tributarios, por lo que es de conveniencia nacional tomar las medidas para impulsar tal desarrollo, no sólo por el Estado creándose la institución adecuada para regir y controlar dicha industria, sino sobre todo por medio de la iniciativa privada, otorgándole a ésta los incentivos aconsejables para impulsar la inversión de los cuantiosos capitales que la misma requiere.

POR TANTO:

Con fundamento en el inciso 1º. del Artículo 170 de la Constitución Política de la República,

DECRETA:

La siguiente:

LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Artículo 1º. Se declara de interés nacional la promoción, desarrollo e incremento del turismo y por consiguiente, compete al Estado dirigir estas actividades y estimular al sector privado para la consecución de estos fines.

Artículo 2º. Se crea el Instituto Guatemalteco de Turismo, cuya denominación abreviada es INGUAT, la cual no podrá adoptar ninguna otra entidad pública o privada. Su domicilio es la ciudad de Guatemala y ejerce jurisdicción en toda la República.

Artículo 3º. El Instituto Guatemalteco de Turismo es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio, de conformidad con la presente ley.

CAPÍTULO II

FINALIDADES

Artículo 4º. El INGUAT queda obligado a desarrollar las siguientes funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo:

- a) Determinar cuales son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas;
- b) Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico;
- c) Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez

que les depare la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes;

- d) Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
- e) Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;
- f) Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;
- g) Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
- h) Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
- i) Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes;

- j) Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
- k) Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
- l) Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
- m) Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
- n) Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
- ñ) Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las empresas turísticas para que puedan operar en el país;
- o) Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;

- p) Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
- q) Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;
- r) Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;
- s) Empezar periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;
- t) Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
- u) Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;
- v) Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias; y,
- w) Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo.

Artículo 5º. Son también funciones específicas del INGUAT, para promover el turismo receptivo:

- a) Fomentar y estimular la inversión de capital guatemalteco o extranjero en hoteles y centros de recreación dedicados al turismo, proporcionando las informaciones que se le soliciten en todo lo relativo a impuestos, tasas, incentivos y demás datos que pueden fundamentar los estudios previos de inversión;
- b) Hacer por cuenta propia, en periódicos, revistas, radio, televisión y otros medios que se considere igualmente adecuados y eficaces, del extranjero, frecuentes campañas de promoción turística, que divulguen nuestras bellezas naturales, riquezas arqueológicas, centros de deporte y

recreación social, de descanso y esparcimiento con el objeto de atraer a Guatemala la corriente turística de otros países;

- c) Prestar toda su colaboración y usar su influencia para que las compañías de transporte internacional, agencias de viajes, cadenas de hoteles y empresas de cualquier otra índole, relacionadas con el turismo, por su cuenta hagan campañas de promoción a favor de Guatemala, en el extranjero;
- d) Proporcionar a los consulados de Guatemala, toda clase de propaganda e información para que puedan incrementar el turismo a nuestro país y resolver las consultas que se les dirijan;
- e) Imprimir libros, folletos y carteles sobre Guatemala, producir películas documentales, fotografías y todo el material necesario de cualquier naturaleza que sea, que pueda usarse en la promoción turística;
- f) Establecer contacto con universidades, centros de enseñanza media, cámaras de comercio e industria y otras entidades o instituciones del extranjero que se interesen en nuestro país, para promover viajes de negocios, estudio o recreación;
- g) Integrar con la colaboración de las embajadas y consulados de nuestro país, y otras entidades que se considere conveniente, las asociaciones de Amigos de Guatemala, que colaboren con el INGUAT en la divulgación de nuestra propaganda turística;
- h) Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración y policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i) Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistan los trajes típicos de las distintas regiones del país y actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño

del traje y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;

- j) Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
- k) Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
- l) Celebrar acuerdos con entidades similares e México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y
- m) Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 6º. El INGUAT es la autoridad superior en materia de turismo en el país y representa a Guatemala ante las entidades similares en otros países y también ante los organismos internacionales del ramo.

Artículo 7º. El INGUAT favorecerá preferentemente el desarrollo del turismo interno y receptivo

Artículo 8º. Modificado por el Artículo 1º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: La Dirección, Administración y funcionamiento del INGUAT, estará a cargo en su orden jerárquico:

1º. Del Director General del INGUAT;

2º. Del Sub-Director del INGUAT; y

3º. De los Jefes de los respectivos Departamentos.

Artículo 9º. Modificado por el Artículo 2º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: Se crea como órgano Asesor del INGUAT, la Junta Asesora de turismo, que estará integrada:

- 1º. Por el Director del INGUAT;
- 2º. Por el Sub-Director del INGUAT;
- 3º. Por un Representante del Ministerio de Economía;
- 4º. Por un Representante del Ministerio de Hacienda y Crédito Público;
- 5º. Por un Representante del Ministerio de Gobernación
- 6º. Por un Representante del Ministerio de Relaciones Exteriores;
- 7º. Por un representante del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas.
- 8º. Por un Representante del Consejo Nacional de Planificación Económica;
- 9º. Por un Representante de la Cámara de Comercio;
- 10º. Por un Representante de la Cámara de Industria;
- 11º. Por un Representante de la Asociación de Periodistas de Guatemala;
- 12º. Por un Representante de Agencias de Viajes;
- 13º. Por un Representante de la Industria Hotelera;
- 14º. Por un Representante de Líneas Aéreas; y
- 15º. Por un Representante de la Asociación Guatemalteca de Turismo.

Artículo 10º. Modificado por el Artículo 3º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: Los integrantes de la Junta Asesora que representen al Sector Privado, durarán dos años en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 11. Modificado por el Artículo 4º. del Decreto 22-71, del Congreso de la República, así: Los miembros de la Junta Asesora de turismo, deberán reunirse,

por lo menos una vez al mes o en cualquier tiempo si fueren convocados por el Presidente de la misma.

Adoptarán sus resoluciones por mayoría de votos y a excepción del Director y Sub-director percibirán las dietas que por cada sesión fije el respectivo reglamento, no pudiéndose cobrar más de dos dietas en cada mes calendario.

Si un miembro de la junta no asistiere a tres sesiones consecutivas sin causa justificada, el Presidente podrá pedir a la entidad o dependencia que representa, que nombre a otro delegado, quien deberá sustituirlo inmediatamente.

El Director y el Sub-Director del INGUAT deberán concurrir a las sesiones con toda puntualidad y regularidad, salvo caso de fuerza mayor debidamente comprobado.

Artículo 12. Modificado por el Artículo 5º. del Decreto 22-71, del Congreso de la República, así: El Director del INGUAT, presidirá las sesiones de la Junta Asesora de Turismo y por ausencia justificada lo hará el Sub-Director, o en su defecto el representante que éstos designen.

Artículo 13. Modificado por el Artículo 6º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: El Director del INGUAT enviará anualmente al Organismo Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Economía, para su debida aprobación y con la anticipación del caso, el proyecto de presupuesto del Instituto Guatemalteco de Turismo, para el ejercicio fiscal siguiente.

Artículo 14. Suprimido por el Artículo 7º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República.

Artículo 15. Modificado por el Artículo 8º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: El reglamento que elabore el INGUAT será sometido a la aprobación del Organismo Ejecutivo, y regirá las funciones del Director, Sub-

Director y demás personal de la Institución, así como las de la Junta Asesora de Turismo.

Artículo 16. El Director del INGUAT será nombrado por el Presidente de la República y debe ser guatemalteco natural e idóneo para el cargo: que además del Español, domine el idioma inglés y de preferencia otro u otros idiomas; debe ser de reconocida honorabilidad y contar con suficiente experiencia administrativa y conocimiento de los problemas del turismo.

Artículo 17. Modificado por el Artículo 9º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: El Director del INGUAT es el representante legal de la Institución; es el Presidente de la Junta Asesora de Turismo y la más alta autoridad de la entidad.

Corresponde al Director: Formular el Presupuesto de Ingresos y Egresos del INGUAT, formular los planes de trabajo y los programas de desarrollo de la Institución, así como la ejecución de los mismos, nombrar al personal de su dependencia y organizar los Departamentos para el mejor funcionamiento y cumplimiento de las finalidades de esta ley; formular una lista de los proyectos turísticos que deben de desarrollarse en orden de importancia y preocuparse porque durante cada año de trabajo, se pongan en ejecución, incluyendo su costo en el presupuesto de la entidad.

El Director no burocratizará al Instituto Guatemalteco de Turismo en secciones y dependencias que hagan trabajos que puedan encomendarse a personas y empresas privadas. Para proyectar obras turísticas, de preferencia se llamará a concurso. Le corresponde igualmente, formular la memoria de labores realizadas durante cada año y presentarla oportunamente al Ministerio de Economía, así como también tendrá las demás atribuciones que le fije el reglamento respectivo.

Artículo 18. Modificado por el Artículo 10º. Del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: El Sub-Director del INGUAT, será nombrado por el Presidente

de la República y debe tener las mismas calidades que el Director. En ausencia de director es el representante legal del INGUAT, y le corresponde en tal caso, sustituirlo en todas las funciones. El reglamento fijará sus demás atribuciones.

Artículo 19. Modificado por el Artículo 11 del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: Cada Jefe de Departamento del INGUAT tendrá la obligación de desarrollar las labores que fije el reglamento. Todos son responsables de sus respectivos departamentos ante el Director de la Institución y procurarán por todos los medios a su alcance, efectuar sus labores con la mayor perfección, responsabilidad y prontitud.

CAPÍTULO IV

REGIMEN FINANCIERO

Artículo 20. Modificado por el Artículo 12 del Decreto 22-71, del Congreso de la República, así:

Constituye el patrimonio del INGUAT:

1. Los bienes propios y los adquiridos por cualquier título;
2. Los ingresos originados por la venta, uso, usufructo y arrendamiento de sus bienes y los provenientes de los servicios que preste;
3. Los impuestos específicos que determine esta ley;
4. Las asignaciones que se fijen a su favor en el Presupuesto General de gastos de la nación;
5. Las donaciones y sub-venciones que reciba del Estado, de cualquier otra entidad pública o privada, nacional o extranjera y de personas individuales o jurídicas; y
6. Las multas y arbitrios que de conformidad con la ley sean impuestas por la Dirección del Instituto.

Artículo 21. Modificado por el Artículo 1º. del Decreto 7-90 del Congreso de la República, así: Se decretan a favor del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT los siguientes impuestos:

- a) Modificado por el inciso a) del Artículo 1º. del Decreto 23-73 del Congreso de la República, reformado por el inciso a) del Artículo 1º. del Decreto 7-90 del Congreso de la República, así: Por cada tarjeta de Turismo que ampara el ingreso al país de visitantes mayores de edad, el equivalente en quetzales a cinco dólares de los Estados Unidos de América (US. \$.5.00), suma que será percibida al extenderse dicho documento. Los menores de doce años, podrán ser incluidos sin pago adicional en la tarjeta de sus padres, tutores o encargados. Si viajaren solos, deberán pagar su tarjeta de turismo.
- b) Modificado por el Artículo 1º. del Decreto 7-80 del Congreso de la República, así: Un impuesto del diez por ciento (10%) sobre hospedaje que se cobrará sobre la tarifa excluida alimentación y otros servicios, en hoteles, moteles, campamentos, pensiones y demás centros de alojamiento, cuando la tarifa autorizada sea de dos quetzales o más por día o fracción diaria. El impuesto que se establece en el presente inciso, se aplicará al usuario y no estará involucrado en las tarifas que sobre hospedaje apruebe el INGUAT, deberá hacerse público y no se cobrará cuando se trate de hospedaje en habitaciones o apartamentos por períodos mensuales o de treinta días consecutivos.

El impuesto a que se refiere este inciso se satisfará y recaudará conforme disposición o reglamentación del INGUAT.

- c) Modificado por el inciso c) del artículo 1º. del Decreto 23-73 del Congreso de la República, reformado por el inciso c) del Artículo 1º. del Decreto 7-90 del Congreso de la República, reformado por el Artículo 1º. del Decreto 113-97 del Congreso de la República, reformado por el Artículo 4º. del

Decreto 44-2000, del Congreso de la República, así: Un impuesto a todos los guatemaltecos y extranjeros residentes o no, que salgan del país, cuya tarifa será del equivalente en quetzales a treinta dólares de los Estados Unidos de América (US\$.30.00) por persona que viaje por vía aérea, y del equivalente en quetzales a diez dólares de los Estados Unidos de América (US\$.10.00) por persona que viaje por vía marítima, en ambos casos al tipo de cambio de referencia para la compra en el mercado bancario, reportado por el Banco de Guatemala el día anterior al día en que ocurra la salida del país. Se exceptúan únicamente las tripulaciones de las naves aéreas o marítimas.

No están afectas al impuesto las personas que salgan del país por vía terrestre.

Artículo 22. Modificado por el Artículo 2º. del Decreto 23-73 del Congreso de la República, reformado por el Artículo 2º. del Decreto 7-90 del Congreso de la República, reformado por el Artículo 2º. del Decreto 113-97 del Congreso de la República, reformado por el 5º. del Decreto 44-2000, del Congreso de la República, así: La recaudación del impuesto de salida por vía aérea o marítima queda a cargo de las empresas de aviación o marítimas y de sus agencias respectivamente.

Los recursos que se obtengan de este impuesto, se destinarán al financiamiento total o parcial, según sea el caso, de los respectivos presupuestos del Ministerio de Educación, el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), la Dirección General de Aeronáutica Civil y la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

El Monto recaudado por el impuesto de salida será depositado en el Banco de Guatemala, en las cuentas específicas que abrirá así: del monto total del impuesto de salida por vía aérea: treinta y dos por ciento (32%) para el Ministerio de Educación, específicamente para financiar programas de

alfabetización, treinta y tres por ciento (33%) para el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT); veintisiete por ciento (27%) para la dirección General de Aeronáutica Civil; cuatro por ciento (4%) para el Ministerio de Cultura y Deportes, y el cuatro por ciento (4%) para la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Del monto total del impuesto de salida por vía marítima: setenta y cinco por ciento (75%) para el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT); quince por ciento (15%) para el Ministerio de Cultura y Deportes, y el diez por ciento (10%) para la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). El monto de este impuesto que se asigna a CONAP, deberá destinarse para el fortalecimiento de áreas protegidas. El monto de este impuesto que se asigna al Ministerio de Cultura y Deportes, deberá destinarse para el fortalecimiento de sitios y monumentos arqueológicos e históricos y museos.

La Superintendencia de Administración Tributaria y el Instituto Guatemalteco de Turismo deberán efectuar revisiones de los libros y registros de las personas afectas y empresas recaudadoras de los impuestos que se establecen en el Artículo 21 de la presente ley para comprobar su cumplimiento.

Se adiciona al Artículo 22 del Decreto 1701 del Congreso de la República, modificado por el Artículo 2º. del Decreto 7-90 del Congreso de la República, un párrafo final, conforme el Artículo 2º. del Decreto 15-90 del Congreso de la República, así: La Dirección de Rentas Internas, ejercerá la fiscalización sobre el impuesto a que se refiere el artículo 21 del Decreto 1701 del Congreso. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de turismo y sus reformas.

Artículo 23. Se conceden al INGUAT los siguientes beneficios:

- a) Exención de toda clase de impuestos, tasas y contribuciones fiscales y municipales que puedan recaer sobre sus bienes muebles o inmuebles, rentas o ingresos de toda índole y procedencia;

- b) Exención de toda clase de derechos, tasas, impuestos, contribuciones y recargos sobre la importación de bienes de capital y artículos de cualquier índole, destinados al cumplimiento de sus fines. El INGUAT no podrá hacer uso de este beneficio cuando pueda obtener productos nacionales en iguales condiciones de calidad y apariencia que los extranjeros;
- c) Exención de impuestos del papel sellado y timbres para los actos jurídicos o legales, que ejecute o celebre;
- d) Franquicia postal y telegráfica dentro del territorio nacional;
- e) Exoneración de los requisitos de licitación pública y privada para la contratación de publicidad en periódicos y revistas extranjeras; estaciones de radio y televisión. Los pagos se harán de acuerdo con las tarifas establecidas por dichas empresas y se deberán comprobar con la factura y el contrato respectivos, y en el caso de propaganda impresa, además con el recorte del anuncio. La inversión será consultada previamente a las Comisiones de Hacienda y Promoción Turística del Consejo y se notificará a la Contraloría General de Cuentas; y,
- f) El INGUAT podrá utilizar, con apego a las leyes sobre la materia los bienes nacionales de uso público, sin pago de indemnización, tasas o contribuciones. Así mismo, cuando no logre adquirir por contratación directa con los propietarios o poseedores, los terrenos que le sean necesarios para el cumplimiento de sus fines, podrá hacerlo mediante el procedimiento de expropiación.

CAPÍTULO V

DEL TURISTA

Artículo 24. Se entiende por turista:

- a) El nacional y el extranjero residente que con fines de recreo, deporte, salud, estudio, vacaciones, religión y reuniones se traslade de un lugar a otro de la República; y
- b) El extranjero que con los mismos fines ingrese al país.

Artículo 25. Todo turista gozará de la protección y prerrogativas de esta ley, sin distinción de raza, sexo, nacionalidad o religión; por consiguiente, las autoridades civiles y militares están obligadas a prestarle atención y auxilio cuando el caso lo requiera.

Artículo 26. El turista extranjero podrá ingresar al país sin más documento que la Tarjeta de Turismo. El INGUAT debe, por lo tanto, disponer que estos documentos puedan adquirirse en las embajadas y consulados de nuestro país, en las oficinas de las líneas aéreas que incluyan a Guatemala en su itinerario, en las de migración del aeropuerto internacional, y en los puertos y fronteras. Dicha tarjeta podrá ser usada para reingresar al país dentro de un período de treinta días. El turista centroamericano podrá ingresar con la sola presentación de su cédula de vecindad o documento equivalente.

Artículo 27. El turista extranjero tendrá derecho a permanecer en el país hasta seis meses, tiempo que podrá prorrogarse por otro período igual, previa autorización de las autoridades de migración. Las solicitudes de prórroga deberán presentarse, por lo menos, con cinco días de anticipación al vencimiento.

CAPÍTULO VI

DE LAS EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Artículo 28. Modificado por el Artículo 13 del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así:

Se consideran empresas y actividades turísticas las siguientes:

- a) Las Agencias de Viajes
- b) Las Empresas de Transportes;
- c) Los establecimientos de hospedaje;
- d) Los establecimientos de servicio de alimentación:
- e) Las Empresas comerciales de información, de propaganda y de publicidad turística;
- f) Las industrias y artesanías típicas;
- g) Los establecimientos comerciales dedicados al expendio de productos típicos;
- h) Los centros de recreación turística;
- i) Las agrupaciones nacionales, artísticas y culturales;
- j) Los clubes nocturnos, plazas de toros, palenques, hipódromos, autopistas, y cualquier otra actividad considerada como tal a juicio del INGUAT. Para los efectos de esta ley, se considerarán servicios auxiliares destinados al turismo, los que señale el reglamento respectivo.

Artículo 29. Son obligaciones de las entidades turísticas las siguientes:

- a) Cumplir con esta ley y los reglamentos que de ella se deriven;
- b) Inscribirse en los registros del INGUAT;
- c) Acatar las recomendaciones emanadas del INGUAT;
- d) Efectuar su propaganda y publicidad respetando los principios de veracidad y rectitud, particularmente en todo aquello que se relacione con los hechos históricos y manifestaciones de la cultura nacional; y
- e) Propiciar por todos los medios a su alcance, el incremento de la afluencia turística del país.

Las empresas dedicadas al transporte de turistas, quedarán sujetas a las tarifas registradas en el INGUAT y protegidas por esta ley para su circulación en el territorio nacional.

CAPÍTULO VII

FOMENTO DE LA ACTIVIDAD HOTELERA

Artículo 30. Modificado por el Artículo 14 del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: Para que el INGUAT pueda cumplir con las funciones que le señala el inciso a) del Artículo 5º. De la presente ley, se dispone que las personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras que deseen invertir en la construcción o explotación de hoteles, centros de recreación turística y/o servicios auxiliares destinados al turismo receptivo, gozarán de las siguientes prerrogativas:

- a), b) y c) derogados por el Artículo 1º. Numeral 6, del Decreto 117-97, del Congreso de la República de Guatemala.
- c) A que el INGUAT apoye las gestiones de crédito hotelero ante los bancos nacionales, siempre que los dictámenes hechos por técnicos de dicha Institución así lo sugirieren.

Las exoneraciones comprendidas en el inciso a) comenzarán a surtir efecto desde que sean acordadas por el Ministerio de Economía, y las comprendidas en los incisos b) y c), a partir de la fecha en que los nuevos hoteles empiecen a funcionar, y así sean declarados por el INGUAT.

Cuando la explotación del hotel se realice por persona individual o jurídica, distinta de los propietarios del edificio, las exoneraciones contempladas en este artículo comprenderán a ambas partes. Cuando se trate de inversionistas guatemaltecos o de personas jurídicas cuyo capital sea guatemalteco, en más del cincuenta por ciento, la exoneración total del impuesto sobre la renta será por el plazo de diez años.

Gozarán de los beneficios de este artículo los centros de recreación turística y/o servicios auxiliares destinados al turismo receptivo.

Artículo 31. Las personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras que construyan hoteles en las áreas turísticas no explotadas actualmente y en las cuales no funcione ningún centro de alojamiento de igual categoría gozarán de las exoneraciones consignadas en los incisos a) y b) del artículo anterior y además, de la exoneración del pago total del impuesto sobre la renta, por un período improrrogable de diez años, a contar de la fecha en que dichos hoteles empiecen a funcionar.

Así mismo, el Estado o la Municipalidad respectiva podrá concederles en arrendamiento hasta por cincuenta años, los terrenos de su dominio que se requiera para la construcción de los edificios jardines, parques de estacionamiento, piscinas y demás instalaciones incluidas en el respectivo plano de construcción.

Artículo 32. Para poder gozar de los privilegios y prerrogativas de los artículos anteriores, los interesados deben presentar una solicitud en papel sellado de ley al INGUAT; indicando la naturaleza de la construcción ampliaciones o modernizaciones, así como los servicios auxiliares, en su caso, monto de la inversión y lugar en que se ubicarán, adjuntando los planos de los proyectos.

El INGUAT, cuando se trate de las exoneraciones comprendidas en el inciso a) del Artículo 30, en un plazo no mayor de treinta días, cursará la solicitud al Ministerio de Economía, con un amplio informe, recomendando su aprobación o improbación y dando todos los pormenores que justifiquen su pronunciamiento en uno u otro sentido. De este informe enviará copia al interesado. Recibida la solicitud, y si a juicio del Ministerio de Economía la misma llena todos los requisitos legales, formulará el acuerdo concediendo las exoneraciones indicadas. De dicho acuerdo se enviará copia al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 33. Los beneficiarios deberán dar aviso inmediatamente y por escrito al Ministerio de Economía, en caso de cesión, traspaso, cambio de denominación

o razón social, contrato de administración o cualquier otro que implique el uso de las exoneraciones otorgadas, por personas distintas de las favorecidas en los acuerdos correspondientes, y ese despacho deberá resolver en un término prudencial, a partir de la fecha en que entregó el aviso, sobre si se autoriza o no el traspaso de las exoneraciones.

De lo resuelto notificará inmediatamente al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para los efectos consiguientes.

Artículo 34. En caso de quiebra o liquidación de la empresa beneficiaria, el liquidador deberá dar aviso al Ministerio de Economía, al tomar posesión de su cargo. si dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se iniciaron las diligencias, no se ha dado el aviso a que se refiere este artículo, se tendrán por canceladas todas las exoneraciones y de ello también se notificará al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 35. El Estado concede a extranjeros y nacionales amplia garantía sobre las inversiones hechas de conformidad con los artículos 30 y 31 de la presente ley y los faculta para retirarlas de Guatemala, así como las ganancias que originan las mismas en igual moneda, con la única obligación de demostrar fehacientemente el monto de la inversión y el ingreso al país de las divisas correspondientes.

Artículo 36. Cuando el Estado o las municipalidades aporten el terreno de la construcción, el inversionista deberá garantizar el fiel cumplimiento de sus responsabilidades por medio de escritura pública, que se suscribirá entre éste y el personero legal del Estado o del Municipio.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 37. Modificado por el Artículo 15º. del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: El Ministerio de Economía será el conducto administrativo del INGUAT con el organismo Ejecutivo. Deberá incluir todos los años en su presupuesto de gastos, la cantidad o cantidades que se le asigne de conformidad con el inciso d) del Artículo 20 de la presente ley.

Artículo 38. El Instituto Guatemalteco de Turismo, de acuerdo con el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas planeará la construcción de los caminos de acceso puentes y obras en general, que sirvan para desarrollar el turismo. Dicho Ministerio incluirá en su presupuesto inmediato, las partidas correspondientes a las obras que sean aprobadas y dará preferencia a la realización de las mismas.

Artículo 39. Los fondos, talleres, instalaciones y demás bienes que integran el patrimonio del Instituto y el Personal a su servicio se dedicarán únicamente a propósitos o finalidades del mismo, que determinan los Artículos 4º y 5º. de la presente ley.

Artículo 40. Son delegados departamentales del INGUAT, los gobernadores y los alcaldes, quienes dentro de su jurisdicción quedan obligados a prestar su concurso para el cumplimiento de las finalidades del INGUAT.

Tanto los gobernadores como los alcaldes, designarán a uno de sus empleados, para que suministre información a los turistas nacionales y extranjeros y les presten la ayuda que necesiten. El INGUAT, por su parte, debe proveer a las gobernaciones departamentales y a las alcaldías, de folletos, guías, mapas y demás artículos de propaganda que necesiten, para contribuir al fomento turístico.

En los lugares en que el INGUAT considere conveniente por las posibilidades de atracción turística que ofrezca, integrará comités departamentales o municipales de turismo, incluyendo en los mismos a las autoridades superiores

del lugar y a los vecinos calificados por su capacidad e interés en el desarrollo turístico. Estos comités funcionarán ad-honorem.

CAPÍTULO IX

SANCIONES

Artículo 41. La violación a lo dispuesto por esta ley y sus reglamentos, será sancionada en la forma siguiente:

- a) Amonestación.
- b) Multa menor, de diez a cien quetzales.
- c) Multa mayor, de cien quetzales y un centavo hasta mil quetzales
- d) Suspensión temporal de servicios; y
- e) Cancelación definitiva de servicios.

Artículo 42. Los gobernadores y los alcaldes reportarán al INGUAT, las infracciones cometidas a la presente ley o sus reglamentos, en su jurisdicción, a fin de que el Director del Instituto, con informe circunstanciado, imponga la sanción que corresponda.

Artículo 43. La reincidencia en la misma infracción, dentro del plazo de un año, implicará la imposición de sanción mayor, en la escala fijada por el Artículo 41.

Artículo 44. El producto de las multas será enviada a la agencia más cercana del Banco de Guatemala, para que ésta lo sitúe a disposición del Instituto Guatemalteco de Turismo.

CAPÍTULO X

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 45. Los fondos, bienes, derechos, acciones y obligaciones del Centro Guatemalteco de Turismo, los absorbe el INGUAT.

Artículo 46. Modificado por el Artículo 16 del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: La junta Asesora de Turismo debe quedar integrada quince días después que esta ley entre en vigor, y el Director del INGUAT, queda obligado a solicitar inmediatamente a las entidades que deben nombrar a sus representantes, que lo hagan para darles posesión en su primera sesión treinta días después de su publicación.

Artículo 47. Los ministerios, autoridades y dependencias públicas en general tienen obligación de coadyuvar en la consecución de los fines asignados al INGUAT, y dentro de la ley, prestarle colaboración en todo lo que tienda a evitar molestias innecesarias al turista.

Artículo 48. El Organismo Ejecutivo, por medio del Ministerio de Economía, dictará todos los reglamentos correspondientes a la presente ley.

Artículo 49. Modificado por el Artículo 17 del Decreto 22-71 del Congreso de la República, así: Los hoteles existentes, con el objeto de que puedan ampliar, renovar o modernizar sus instalaciones en el futuro, para cumplir con las finalidades de turismo, gozarán de los beneficios a que se refiere el Artículo 30, con la mitad de los plazos indicados en dicho artículo, desde el momento en que sea acordado por el Ministerio de Economía. Si la ampliación, renovación o modernización de un hotel es total, o cuando se transforme un edificio para explotarlo como hotel, gozarán de los beneficios del Artículo 30 de esta ley.

Artículo 50. El impuesto de cinco quetzales (Q.5.00) por persona que viaje por la vía aérea a países que no sean de Centroamérica, al cual se refiere el inciso c) del Artículo 21 de la presente ley, empezará a regir el primero de enero de mil novecientos sesenta y ocho, fecha en que automáticamente queda sin efecto el impuesto del cinco por ciento sobre el pasaje aéreo que se cobra de conformidad con el Decreto 16-27 del Congreso.

Artículo 51. Queda derogado el impuesto pro-turismo de un quetzal (Q.1.00) creado por el Decreto Legislativo número 1833 del 16 de mayo de 1932.

Artículo 52. Se deroga el decreto del Congreso Número 1497, del Decreto Ley No. 330, y cualquier otra disposición que se oponga a esta ley.

Artículo 53. La presente ley entrará en vigor quince días después de su publicación en el Diario oficial.

TRANSITORIOS:

Artículo 18. Decreto 22-71 del Congreso de la República. Todo lo actuado durante el presente ejercicio fiscal, con o sin la actuación del Consejo Nacional de Turismo tendrá plena validez. La presente ley será aplicable a los expedientes en trámite, excepto a aquellos en que haya habido resolución.

Artículo 19. Decreto 22-71 del Congreso de la República: El presente Decreto deroga al Decreto 55-69 del Congreso y entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial.

Pase al Organismo Ejecutivo para su publicación y cumplimiento.

GREGORIO PREM BETETA

Presidente

JORGE ARÍSTIDES VILLATORO HERRERA

Primer Secretario

GERMAN CASTAÑEDA Y CASTAÑEDA

Cuarto Secretario

Palacio Nacional: Guatemala, diecinueve de Septiembre de mil novecientos sesenta y siete.

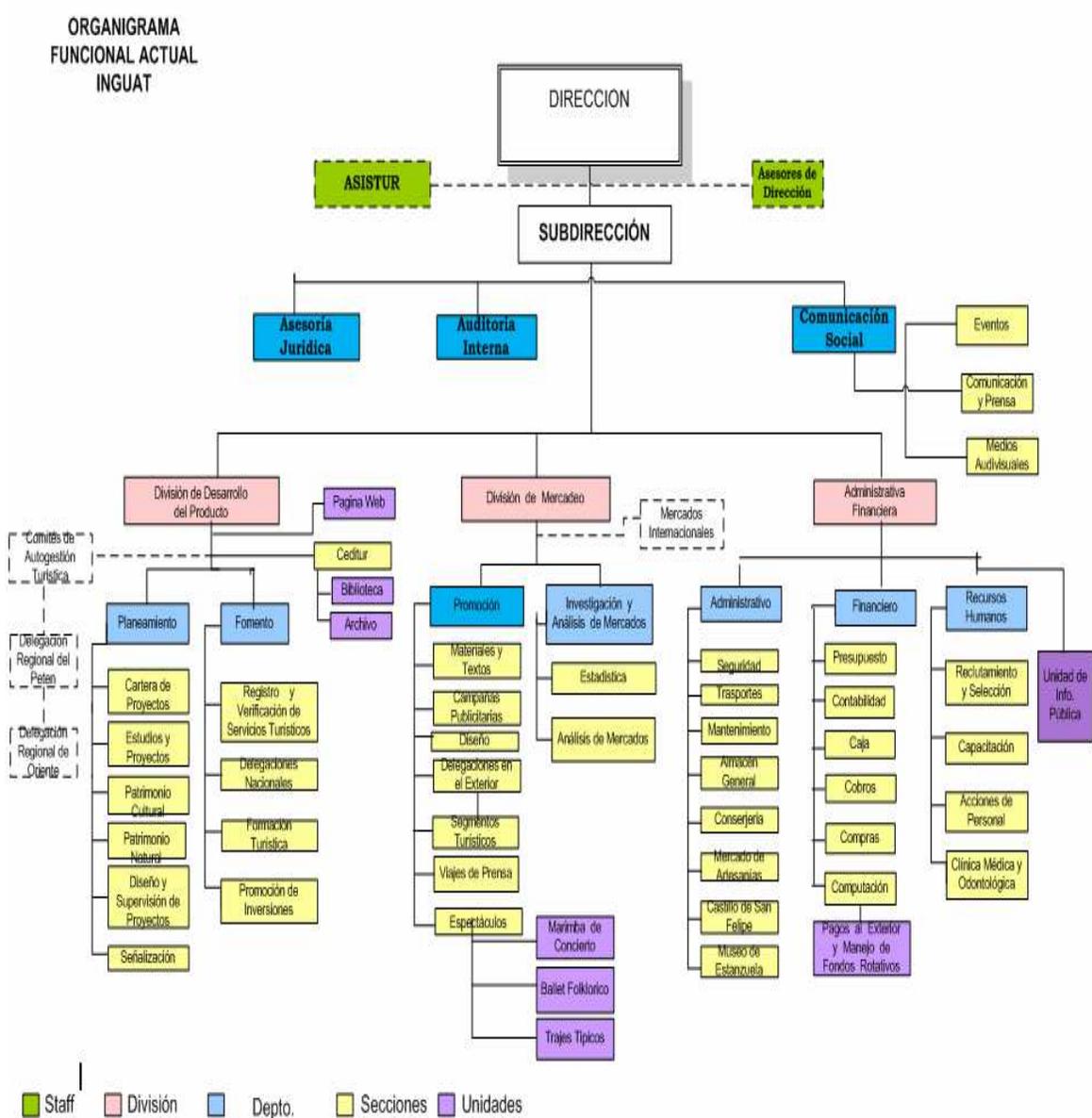
Publíquese y cúmplase.

JULIO CÉSAR MÉNDEZ MONTENEGRO

El Ministro de Gobernación

1.1.8 Organigrama

Figura 3 Organigrama actual del Instituto Guatemalteco de Turismo
Fuente: INGUAT



1.2 Turismo.

El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

1.2.1 Origen

La humanidad ha ido evolucionando con forme los recursos, la industrialización y las tecnologías se han hecho presente el la historia del hombre. Es así como el turismo se ha abierto campo a través de la historia. Los diferentes períodos que ha experimentado van desde las migraciones españolas a nuestro continente en busca de conquistar nuestras tierras, la creación del automóvil que en su momento jugó un proceso de transformación en la conducción de grupos, en el que ha su vez dio paso a la creación de lugares donde pernoctar como parte de una actividad formal y el inicio de los vuelos comerciales en los años cuarentas.

La palabra turismo es de origen francés, es una palabra derivada del término tour o tours. El antiguo significado de esta palabra es de "Torno", tornear o dar vuelta al torno. En la época medieval los artesanos acostumbraban a realizar una serie de viajes alrededor de Francia, aplicando sus conocimientos en las diversas situaciones, tanto de lugar como de técnicas de su profesión; estos viajes eran realizados para llegar de su condición de aprendiz a la de compañero y luego a la de maestro.

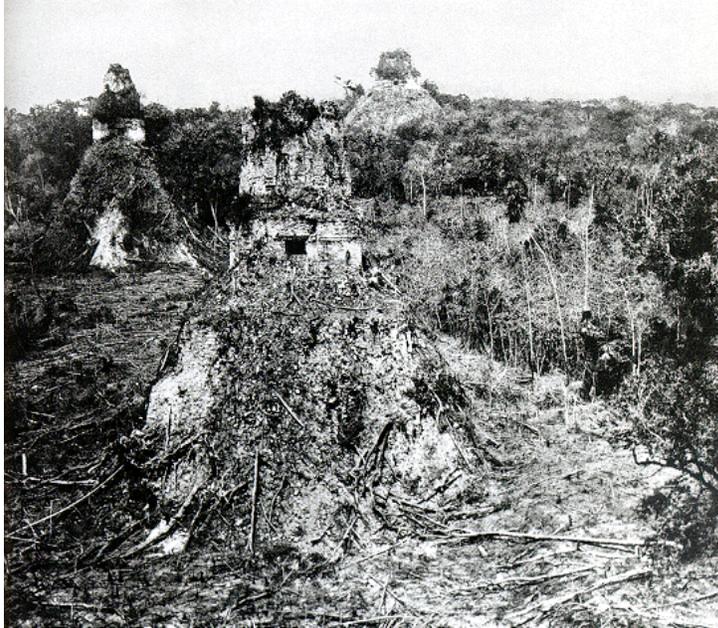
Si la palabra que da origen al TURISMO es francesa, no es Francia propiamente el país que se le considera cuna del turismo. La cuna del turismo

se puede decir que es la Gran Bretaña, pues fue aquí donde Mr. Thomas Cook lo inició, él era misionero del Condado de Rutland, en 1841 organizó una excursión a Leicester, lugar que era sede de un congreso antialcohólico. Los excursionistas viajaron en un ferrocarril, que fue contratado por Mr. Cook, estos viajes llegaron de Londres a Leicester, con derecho a regresar a Londres, por un precio relativamente bajo y con la alimentación incluida, esto hizo que la excursión quedara convertida en un rotundo éxito. Tomando en cuenta esto, el señor Cook siguió organizando una serie de excursiones, pero sólo dentro de las fronteras de la Gran Bretaña. En 1851 se celebra en París la exposición de Hyde Park, fue esta ciudad y por tal motivo la primera fuera de Inglaterra a la que llegó Mr. Cook con sus excursionistas. Después del éxito conquistado las excursiones se lograron extender a Bruselas, Colonia, Madrid, Suiza y Estados Unidos.

La vuelta alrededor del mundo tuvo lugar en 1872 y duró 222 días. Durante el correr del 1872 Mr. Cook, logró fundar su primera oficina de turismo fuera del viejo mundo, en América se crearon del de 1955, en Estados Unidos dicha oficina tomó el nombre de "Thomas Cook Soon".

Los primeros viajes fueron realizados por personas acomodadas, ya que los gastos eran muy elevados, dichos viajeros acostumbraban a acompañarse con familiares y también la duración del viaje era prolongada. Con el correr del tiempo la técnica y la ciencia ha alcanzado enormes adelantos han ayudado al turismo, mejorando los medios de locomoción y con estas facilidades los turistas pasean por el mundo en cantidades que llegan a millones, valiéndose de los medios más fáciles cómodos y rápidos.

Figura 4. Descubrimiento del Sitio Arqueológico Tikal



Fuente: Universidad del Valle de Guatemala

1.2.2 Situación actual en Guatemala

El turismo actual se ha visto afectado por varias saturaciones entre las que podemos mencionar la violencia, la aparición de la gripe H1N1 y otros factores políticos que merman la llegada de visitantes a nuestro país.

El ente rector del turismo, INGUAT, se muestra muy optimista por las múltiples acciones que lleva a cabo para levantar este rublo, posicionando cada segmento para que pueda generar la afluencia de los turistas a nuestro país. Han elaborado investigaciones de mercado de países vecinos y competidores en el área donde muestran que las cifras que ellos tiene son negativas en comparación a las nuestras.

Figura 5. Vista panorámica de la Ciudad de Antigua Guatemala



Fuente: INGUAT

Aunado a los problemas que anteriormente se citaron, influye también la falta de destinos. La falta de una promoción más agresiva fuera del país, hace que los turistas no nos elijan como destino, asimismo se da la situación de desconocimiento de lo que podemos ofrecer en las diferentes áreas, como arqueología, cultura viva ecoturismo, aviturismo, fauna y flora de la región.

Para evitar las alertas en otros países, a través del gabinete de turismo se coordinado por la Vicepresidencia de la República, el ministro de Relaciones Exteriores recibe instrucciones para que a través de las embajadas sean los mismos embajadores quienes transmitan la información correcta en los diferentes países. Además han contratado una empresa extranjera de relaciones públicas para que ellos proporcionen continuamente en todos los países, especialmente en Estados Unidos y Europa, información de la situación real que sucede en Guatemala. De igual manera el ser parte del convenio de la

campaña “Centroamérica tan pequeña y tan grande” presentada en Europa hace que la promoción se fortifique al vender el destino como parte de Centroamérica.

Parte de la promoción esta la participación en ferias internacionales donde los stand de Guatemala han ganado primeros lugares lo que hace que la promoción sea gratuita, además se hacen las giran de familiarización y prensa en donde se invita a la prensa y a los operadores importantes del turismo en el mundo para que vengan a conocer Guatemala. Hacen una selección de los medios relacionados a turismo que es de interés, el INGUAT paga el boleto aéreo, alimentación, traslados y ellos se comprometen a filmar, cuando es una cadena de televisión y a fotografías si es un medio escrito y lo publican en sus países sin ningún costo, debido que una hora de televisión en Europa cuesta muchos más de los gastos que pueda generar el traer a alguien de afuera que como valor agregado queda fascinado con la visita.

Otra estrategia que ha propiciado a potenciar el turismo doméstico son los programas “Sal de vacaciones sin salir de tu país” que consolida el turismo comunitario donde INGUAT invita a los guatemaltecos a visitar Guatemala, por un lado se beneficia el guatemalteco que quiere ir a visitar, ya que es subvencionado por INGUAT, el transporte lo paga la institución, la logística y de los Hoteles es conseguir mejores tarifas. A las comunidades les ayuda porque tienen ocupación en sus pequeños hoteles, es fuente de trabajo para guías y lancheros que a su vez se benefician. Actualmente este programa tiene 15 años de llevarse a cabo entre las temporadas de julio a diciembre, las temporadas pueden variar dependiente la afluencia de personas entre 3 hasta 6 meses por cada temporada al año, promocionándose entre 15 y 25 destinos diferentes a precios muy accesibles, una persona puede ir en un viaje de tres días con todo incluido por la cantidad mínima de Q500.00 o un viaje de un día

cuyo precio mínimo es de Q100. Estos viajes se promocionan durante todos los fines de semana que dure la promoción.

1.3 La tecnología de la información en Guatemala

Las tecnologías de la información han desatado una enorme expansión sin precedentes de formas de comunicarse al comienzo de los años '90. A partir de ahí, la Internet pasó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica a ser una red de fácil uso que modificó las pautas de interacción social.

Las Tecnologías de la información han venido a hacer que las personas tengan acceso a los documentos y especialmente el aspecto social y gratuito del que pueden beneficiarse las comunidades que no puede obtener físicamente los recursos. Ya esto a la vez forma un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también de herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad; Un buen ejemplo de la influencia de este sistema es el acceso que el gobierno ha otorgado a los documentos emitidos por cada entidad en términos de transparencia.

Este tema se puede resumir como aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales.

Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TI son medios y no fines. Es decir, son herramientas y materiales que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender por medios electrónicos.

1.3.1 Antecedentes

El avance en el uso de las tecnologías de información ha llevado a profesionales expertos y a organizaciones internacionales a pronunciarse. Se considera que es un tema de gran envergadura en el progreso de los países en desarrollo.

Las TI's, podríamos definir las según González (1996) como el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información.

Cabero (1996) ha sintetizado las características más distintivas de las nuevas tecnologías en los siguientes rasgos: inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad.

1.3.2 Problema de acceso a la información en Guatemala

No solo en turismo se da la situación del poco acceso a la información, se da en todas las áreas, en cuanto a información documental se refiere. En nuestro país se refleja claramente el poco conocimiento que se debe proporcionar al tema.

Por otro lado, existen limitaciones que la ley a los derechos de autor otorga a los documentos. Respecto a este tema es necesario tener sumo conociendo debido que se puede incurrir en un delito si se transmite la información sin el permiso correspondiente. Este punto es el más interesante en relación a la facilidad del acceso a los documentos ya que de por si la mayoría de la información esta protegidas porque en Guatemala no existe una cultura de utilización del material sin fines de lucro, no existe el entendimiento de parte de los usuarios que la información esta para que se utiliza de manera mesurada y solo con fines investigativos.

1.4 Conceptos generales

Representan los rublos más importantes dentro de la información que se maneja en el ámbito de una biblioteca y constituye el mayor movimiento en solicitudes que los usuarios solicitan.

1.4.1 Sistemas de información

Un sistema de información es un conjunto de personas, datos y procedimientos que funcionan en conjunto. El énfasis en sistemas significa que los variados componentes buscan un objetivo común para apoyar las actividades de la organización. Estas incluyen las actividades diarias de la organización, la administración de las actividades y la toma de decisiones.

Se puede encontrar la misma confiabilidad en los sistemas de información en casi cualquier área de negocios.

Un sistema de información ejecuta tres actividades generales. En primer término, recibe datos de fuente internas o externas de la empresa como

elementos de entrada. Después, actúa sobre los datos para producir información. O sea, es un sistema generador de información. Los procedimientos determinan cómo se elabora dicha información. Finalmente, el sistema produce la información para el futuro usuario.

1.4.2 Beneficio de las Bibliotecas Virtuales

Este concepto cobra cada vez más auge, es el mismo concepto solo que en diferente soporte, con uno u otro programa, con clave o sin clave y en algunas ocasiones imprimibles. Que ventajas se pueden encontrar de esta nueva dimensión de biblioteca:

- ◆ No hay horarios para consultas o retiros. Se visita en el momento en que uno disponga.
- ◆ Tienen acceso a ella todas las personas, aunque no puedan trasladarse a una Biblioteca Tradicional por problemas de diversa índole; incluso hay textos en Braille en la red, para dar acceso a invidentes.
- ◆ No hay que retirar, trasladar y devolver los libros, con apuro en ocasiones, pues en las bibliotecas tradicionales, son requeridos por otros lectores.
- ◆ Los libros digitales no se estropean ni desgastan.
- ◆ Se puede hablar, escuchar música o trabajar en grupo, mientras se consulta la Biblioteca Digital.

De ninguna manera, la Biblioteca Digital desplazará a la Biblioteca Tradicional, pero lo importante es que abre un nuevo camino para nuevos lectores, o para incentivar en los lectores otro tipo de soporte y acceso a otras obras y a Bibliotecas de lugares distantes, que antes de estas nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación, el investigador estaba muchas veces imposibilitado de consultar.

Quizás no sea notable en un futuro cercano que la "Biblioteca Virtual" resulte muy rentable, pero lo importante es permitir la transmisión del conocimiento, el acceso a la información y el incentivo de la investigación, tres de los objetivos más importantes de cualquier medio similar.

Pero quizás la finalidad más importante, por lo que hay que apoyar y expandir las bibliotecas virtuales, es el elemento esencialmente auxiliar de la enseñanza, que se hace también más accesible con estas nuevas formas de comunicación, con los estudios a distancia, que van poco a poco presentando más opciones.

2 SITUACIÓN ACTUAL

El país se distingue por ser un destino turístico cultural, enmarcado en una exuberante naturaleza, en donde se pueden disfrutar experiencias únicas y enriquecedoras. Sus culturas vivas, la riqueza de sus costumbres y tradiciones, su patrimonio arqueológico, son características que sobresalen en esta milenaria cultura, que le permitirán descubrir, aprender y compartir.

2.1 Necesidad de información

El Instituto Guatemalteco de Turismo cuenta con un acervo documental de más de 20,000 libros, dentro de los cuales los tipos que encontramos son obras de referencias, publicaciones periódicas, revistas, documentos de tipo no convencional y documentos de tipo recorte.

En la actualidad existe una base digital, no clasificada de documentos textuales. Algunos de los cuales están en la página de Internet de la institución de donde se pueden bajar sin costo. Tienen el servicio de información por medio de correo electrónico donde aproximadamente reciben una cantidad aproximada de entre 75 a 100 correos mensuales de solicitudes de información. Dentro de los temas más consultados por este medio se mencionan los siguientes:

2.1.1 Información turística

Básicamente todo el acervo que posee la biblioteca del Instituto Guatemalteco de Turismo es de tipo informacional dentro de sus diferentes rangos, estas pueden ser de temas como, apertura de un hotel, requisitos indispensables de construcción de hoteles, posadas turísticas y eco

campamentos, entre otros. Es muy común que los visitantes soliciten información de ferias regionales, historia de Guatemala, ecoturismo, otros países.

2.1.2 Tecnológica

Dentro de este punto entra el requerimiento de los usuarios a tener acceso al material digital disponible para el público, ya sea en la página de la institución o por medio del correo electrónico.

2.1.3 Administrativa

Además dentro de este campo se puede ofrecer información de la institución, como historia del INGUAT y gestión administrativa de la misma, organigrama, estadísticas de turismo, viajes regionales y los diferentes tipos de turismo existentes.

2.1.4 Recreacional

Como ente rector del turismo, muchas personas buscan información, de manera que puedan satisfacer sus necesidades de recreación. Debido a ello, el INGUAT cuenta con información de los lugares turísticos por segmento de interés, que puede ser religioso, aventura, ecología, avistamiento de aves, culturas vivas, arqueología, etc.

2.1.5 Legal

Toda la legislación de tipo turístico puede ser encontrada en INGUAT, esta consiste en la ley orgánica que rige la función de la institución en su totalidad,

reglamentos de todo tipo; de hospedaje, academias de español, transportes turísticos, operación de guías turísticos, tour operadores. Formularios de inscripción para las actividades turísticas; de hospedaje, tour operadores, guías turísticos y transportes.

2.1.6 Arqueológica

El turismo en Guatemala es muy apreciado especialmente por la arqueología tan basta que posee. En la biblioteca física y digital del INGUAT encontramos documentos de información de los sitios más importantes del país, asimismo por ser este tema de connotación mundial, existe también información de todos los sitios arqueológicos relacionados a los mayas, aztecas y Olmecas, en menor cantidad de los incas y otras culturas.

2.1.7 Histórica

Guatemala es un país muy rico en historia, es por esta razón que el INGUAT, tiene en su acervo una colección que contiene información de con datos históricos desde la conquista hasta la revolución y relacionada con otros países cuenta con información de arte, cultura general y hechos que han marcado la evolución de la humanidad.

2.1.8 Monográfica

Este tipo de información es de las más buscadas en el ámbito turístico. La mayoría de personas que busca información de este tipo es aquella que se interesa en conocer más sobre los diferentes municipios y los departamentos de Guatemala, desde la creación del mismo hasta la forma de economía, población, tradiciones y costumbres.

2.2 Perfil del usuario

En su mayoría los usuarios que visitan las bibliotecas, son personas que tienen necesidades académicas e investigativas, debido que las bibliotecas poseen infinidad de material que esta a disposición de quien lo requiera. Por otro lado también hay usuarios que llegan a las bibliotecas con el fin de saber más, de ampliar su cultura general. Las bibliotecas virtuales en este caso acogerían usuarios que desean maximizar su tiempo, debido que al no tener que movilizarse pueden aprovechar este recurso para satisfacer sus necesidades desde la comodidad de sus hogares.

2.2.1 Nacional

Los usuarios nacionales son los que están más cerca de la fuente de información y por lo consiguiente pueden conseguirla personalmente y por vía virtual de forma digital o impresa. En esta categoría se incluyen los usuarios que a continuación se describen:

2.2.1.1 De la capital

Los usuarios de la capital básicamente son personas específicas en sus búsquedas, son meticulosos respecto a lo que buscan en la diversidad de temas. Además son muy exigentes en cuanto al tipo de información que buscan. En la mayoría de los casos no existen actualizaciones de los temas porque la parte de investigación de campo no es parte de la cultura nacional, debido a que son pocos los que llevan a cabo este desarrollo como parte de su investigación.

2.2.1.2 De los departamentos

Las personas de los departamentos se comportan diferente, ya que ellos en sus búsquedas de información no son tan exigentes, asimismo representan una minoría dentro de las estadísticas de biblioteca, es decir, del 100 por ciento de los usuarios las personas del interior de país que visitan una biblioteca, es aproximadamente el 3 por ciento.

2.2.2 Extranjero

Este tipo de usuarios es el que más demanda la asistencia virtual, ya que en el ámbito internacional es más conocido este tema. Podemos ver en Internet infinidad de páginas dedicadas a este tipo de servicios, que no es de extrañar que este tipo de industria cobre más auge en la sociedad actual.

Estadísticas del Centro de Documentación del INGUAT, confirman que de todas las peticiones diarias que tienen en la actualidad el 70 por ciento de los usuarios son extranjeros, quienes solicitan la información vía correo electrónico.

2.3 Aporte de la investigación

Con el presente de trabajo de graduación se pretende brindar una fuente de información, que pueda ser de utilidad para otros organismos y que tengan la posibilidad de implementar este sistema en otros campos de investigación.

2.3.1 Para el Instituto Guatemalteco de Turismo

Dar a conocer nuestro país de una forma más fácil. Dentro del portal de INGUAT los usuarios podrían acceder desde distintas partes, no solo

desde la ciudad de Guatemala y sus departamentos sino también de los países del mundo. Ser pioneros en establecer un sistema de biblioteca estatal virtual en el país, destacando el concepto de dar a conocer nuestro patrimonio como nación en un formato accesible a todo aquel que tenga acceso a la Web.

2.3.2 Para Guatemala

Nuestro país podrá fortalecer el área turística, la cual es el segundo productor de divisas después de las remesas familiares. Con este componente que incluye tecnología y cultura turística se posicionará como un país en busca del desarrollo, porque la innovación científica y tecnológica es indispensable para superar las dificultades y limitaciones que enfrentan la sociedad. La mayoría de los países avanzados cuentan con servicios como este, para Guatemala será un logro a nivel de educación.

2.3.3 Para el ámbito internacional

Los investigadores podrán tener una fuente de información cerca de ellos, reconocerán a Guatemala y su cultura turística por medio de este sistema innovador que actualmente los países desarrollados brindan. Por otra parte, la tecnología avanza a pasos agigantados, la tendencia progresiva a la consulta, producción, almacenamiento, recuperación y difusión eminentemente digital de información, y al uso de las redes que posibilitan el acceso y gestión virtual de la documentación en cualquier ámbito profesional está provocando la aparición de una sociedad deseosa de saber más.

3 PROPUESTA A IMPLEMENTAR

3.1 Presentación del proyecto

Este proyecto responde a una necesidad de información y un espíritu de servicio dirigido específicamente a satisfacer los requerimientos de las personas que lo soliciten. A continuación se presenta la estructura básica que debe contener un proyecto de este tipo:

3.1.1 Estructura

La estructura de este tipo de sistemas puede variar dependiendo de la información que se maneje, sin embargo, en este espacio se colocan con lo que básicamente debería de contar una biblioteca virtual.

3.1.1.1 Diseño de Registros

Dado que la información que se manejará en formato digital, la misma por ende, proviene de un soporte físico del cual se diseñará el registro.

Cada registro será escaneado total o parcial, según la necesidad del usuario o del criterio del técnico que ejecute esta fase. Se citará la fuente, colocando a cada uno la carátula del libro, seguido de las páginas de interés.

3.1.1.2 Almacenamiento de la información

Se destinará una computadora general donde se acopie cada registro procesado. Cada uno de los registros se almacenará en una carpeta especial, fácil de localizar, con un nombre específico que identifique el material que allí se

contenido. De preferencia cada registro deberá llevar el nombre respectivo del artículo o libro que se esta digitalizando. Por seguridad de la información, es importante que la misma sea guardada en formato PDF del cual se hablará adelante.

3.1.1.3 Recuperación de la información

El administrador de la base de datos puede recuperar los documentos de manera muy simple. Cada sistema operativo tiene motores de búsqueda, los cuales podrá emplear, deberá colocar una palabra del título que busca y el sistema le desplegara los títulos en los cuales esa palabra aparezca.

3.1.1.4 Identificación de fuentes

Las fuentes documentales pueden obtenerse de diferentes formas, las más comunes y por el tema que esta relacionado con turismo y que es de tipo especializado pueden encontrarse como a continuación se describe:

3.1.1.4.1 Fuentes nacionales

En la actualidad existen muchas instituciones que están desarrollando el tema turístico como parte de sus actividades, por lo que desarrollan infinidad de documentos los cuales como biblioteca podemos utilizar.

Entre las instituciones que más dominan el tema turístico se puede encontrar:

◆ CAMTUR

◆ INGUAT

- ◆ FODIGUA
- ◆ Fundación G&T Continental (Revista Galería)
- ◆ Prensa Libre
- ◆ Universidad de San Carlos de Guatemala

Además existen personas individuales que también colaboran a incrementar la producción bibliográfica turística.

3.1.1.4.2 Fuentes internacionales

En el ámbito internacional, la tendencia turística es más avanzada que la existente en Guatemala. La industria turística ha causado que muchas instituciones internacionales se especialicen en el tema, debido a que este tema en especial es un generador de divisas desde cualquier punto de vista. Las organizaciones más importantes de las cuales podemos tener una fuente de información confiable pero son las siguientes:

- ◆ Organización Mundial del Turismo (OMT)
- ◆ Instituto de Turismo de España
- ◆ Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
- ◆ Secretaría de Turismo (México, Argentina y Chile)

Cada una de estas instituciones son ampliamente reconocidas a nivel mundial en el ambiente turístico por su trayectoria documental. Son las mayores productoras de documentos relacionados con el turismo en la actualidad, algunas de las publicaciones están a disposición del usuario en la Web otras no. A este respecto, hay que tener en cuenta que como instituciones pioneras en turismo han logrado resguardar sus materiales, por lo que los derechos de autor en estas publicaciones son vigilados muy frecuentemente.

3.1.1.5 Modo de solicitud

El usuario puede solicitar el material por tres modalidades:

- ◆ Por teléfono: Haciendo la consulta a los encargados del sistema debido a que no tiene la facilidad de consultarlo físicamente.
- ◆ Presencial: Previamente consultado el soporte en papel, tiene la opción de obtener el documento en forma digital.
- ◆ Por medio de Correo Electrónico: Mediante una solicitud escrita del material que desea consultar.

3.1.1.6 Modo de envío de la información

La persona encargada del servicio deberá de solicitar la dirección de correo electrónico del usuario o referir al mismo al lugar donde puede consultarlo; que puede ser desde una computadora dentro de la biblioteca. Además podrá consultarlo directamente desde la página de la institución si el material ha sido subido al portal.

3.1.1.7 Actualización de la información

La mayoría de los documentos son especializados, por lo que la información contenida en los mismos es perdurable. Existen excepciones en la información monográfica, debido que constantemente hay investigaciones de los lugares turísticos de interés que necesita estar vigente.

Asimismo, dentro de este contexto, es importante que cada archivo de información se revise periódicamente, ya que los documentos electrónicos también susceptibles a dañarse por los virus a los que puedan estar expuestos.

En este caso, la actualización se da en la tecnología que permite que los documentos sean más pequeños en la cantidad de Kb que puedan tener.

3.1.2 Sistema de visualización

Para lograr la integración del sistema necesitamos que el mismo cumpla con parámetros específicos y de esta manera se generará una estructura donde podamos completar un mecanismo que tanto la persona encargada como el usuario pueda manejar.

3.1.2.1 Programa

En el mercado existen infinidad de programas que nos permiten tener acceso a los registros documentales, sin embargo, el programa idóneo para manejar la información debido a que es muy amigable con el usuario y es gratuito para la institución es el programa Winisis. Este programa permite estructurar una ficha en la cual se coloca la información deseada del registro, de esta manera el usuario podrá tener una idea de que se trata el documento previo a verlo electrónicamente.

3.1.2.2 Registros

Por cada documento digitalizado se llenara un registro que de la información básica al usuario sobre lo que trata el archivo en mención. Hoy en día es muy común encontrar libros o artículos sueltos, cuyos autores han colocado una ficha descriptiva de lo que se leerá y que es básicamente lo que nos interesa en un registro.

3.1.2.3 Campos

Los campos básicos que deberá tener cada registro son los siguientes:

- ◆ Autor del documento o Autor Institucional
- ◆ Título
- ◆ Número de páginas
- ◆ Editorial
- ◆ Fecha de publicación
- ◆ Idioma del texto
- ◆ Descriptores temáticos
- ◆ Breve resumen

3.1.2.4 Formato

El formato para ver los documentos puede estar dado en Word, Excel, Power Point o PDF, sin embargo, por motivo de seguridad del documento el aconsejable que éste esté en PDF, debido que con este formato el usuario no podrá cambiar o quitar información que altere la confiabilidad y estructura del documento. Además este formato permite que los documentos no sean muy grandes y el proveedor del mismo lo tiene disponible para descargar gratis en la Internet, de manera que es accesible para cualquier personal.

3.1.3 Búsqueda de la información

A este sentido podemos idear varias formas en que se pueda visualizar la información, debemos hacer amigable el acceso, ya que esto atraerá a los usuarios y si lo hacemos de una manera creativa, nos servirá para que el proyecto tenga la aceptación que esperamos.

3.1.3.1 Portal electrónico del Instituto Guatemalteco de Turismo

Dentro del portal de INGUAT deberá existir un link por el cual los usuarios puedan ingresar a los documentos allí contenidos. En esta sección encontrará los documentos que por su tamaño no se puedan enviar por correo electrónico.

3.1.3.2 Correo electrónico

Por medio de una solicitud por escrito, el usuario podrá solicitar los documentos o temas de interés, si los derechos de autor lo permiten, la información será enviada en el período de uno a dos días, la rapidez de envío dependerá de si la información esta previamente digitalizada

3.1.3.3 Visita presencial

Dentro de las instalaciones de atención, la institución deberá contar el equipo de cómputo adecuado que pondrá al servicio de los usuarios. Con este equipo el usuario podrá consultar los registros de los documentos y también podrá ver la información digital que se tenga disponible. El servicio deberá incluir que el usuario se pueda llevar la información por medio de CD, DVD o USB y si lo desea también podrá imprimir la misma en el momento.

4 IMPLEMENTACIÓN

4.1 Fundamentos

Por lo general cuando se habla de la biblioteca, se da por hecho su significado. Para todos es común hablar de la biblioteca pública, de la escolar o de la académica, sin aparentemente tener ninguna dificultad para comprender a qué se refiere cada una.

Lo complicado aparece a partir del uso de términos más recientes, en donde la palabra biblioteca sigue utilizándose. Ahora hay bibliotecas electrónicas, bibliotecas digitales o bibliotecas virtuales y es entonces cuando a la luz de las tecnologías de la información y la comunicación, se dan sentidos diferentes.

Surge entonces la interrogante sobre el significado del término biblioteca. ¿Estaremos hablando de lo mismo que en el medio impreso o la biblioteca será en realidad algo diferente? Para clarificar el sentido que se le otorga en el medio digital, se hace necesaria la revisión de este concepto desde una perspectiva más amplia. Por eso, en este apartado se tratará de dar una visión general sobre lo que sería en teoría una biblioteca digital, de acuerdo con las expectativas de los usuarios y las personas que las manejan, así como también, lo que básicamente hay que tomar en cuenta al implementar un proyecto de este tipo apoyándonos en los principios de la ingeniería industrial.

En este caso en particular, lo que se pretende es que con la implementación de un sistema parecido al que se presenta en este trabajo de graduación, se contribuya a un mejor acceso a la información virtual.

4.1.1 Estudio de Mercado de aceptación del proyecto

Para recolectar la información se utilizó una investigación de carácter exploratorio del mercado, utilizando fuentes primarias de investigación a través de la realización de una encuesta cuantitativa.

Para alcanzar los objetivos del estudio y sustentar este proyecto se han realizado 2 encuestas distintas, a través de una entrevista “cara a cara” por medio de un cuestionario de 10 preguntas estructurado para personas seleccionadas aleatoriamente para cada sector encuestado.

Se escogió esta modalidad, puesto que la investigación cuantitativa nos dará una radiografía del mercado en una adecuada dimensión, se pudo realizar una inferencia al mercado total para cuantificar la demanda potencial.

4.1.1.1 Encuesta a usuarios

Se tomó una muestra de 50 personas en diferentes bibliotecas de la capital y por medio de correo electrónico. Los criterios principales que se tomaron en cuenta fueron los motivos por los que visita una biblioteca, si sabe que es una biblioteca virtual, si algunas vez ha utilizado este tipo de servicios y que tipo de servicios ha satisfecho su búsqueda.

Las características de la muestra, son hombres y mujeres de entre 20 y 35 años de edad, que viven en la ciudad capital, que utilizan una biblioteca como apoyo en investigaciones y todos con estudios superiores. A continuación se muestra los resultados gráficamente con el propósito de conocer que tan enterada esta la población guatemalteca con respecto a este tipo de servicios; asimismo en anexos se coloca la plantilla utilizada.

Figura 6. Gráfico de razón de la visita a una Biblioteca



Al estudiar una muestra de presentadas a 38 hombres y 12 mujeres (50 encuestas) en el período de tiempo comprendido entre el 5 y 20 de octubre del año 2009, los datos obtenidos reflejaron que en su mayoría, los usuarios tienen el motivo principal de acudir a una biblioteca porque desean investigar algún tema específico. Esto nos indica que las bibliotecas virtuales pueden llegar a ser una fuente importante para localizar lo que se busca sin necesidad de acudir físicamente a una biblioteca a buscarlo. Por otro lado, una biblioteca virtual tiene la ventaja que las consultas pueden emitirse de manera implícita, dado que la persona que proporciona la información no tiene que estar presente para indicar donde buscar y nos evitamos trámites usuales de registro y además es más rápido porque la información, en la mayoría de los casos llega al usuario como lo solicitado sin necesidad de estar buscando, por lo que el tiempo se vuelve eficiente.

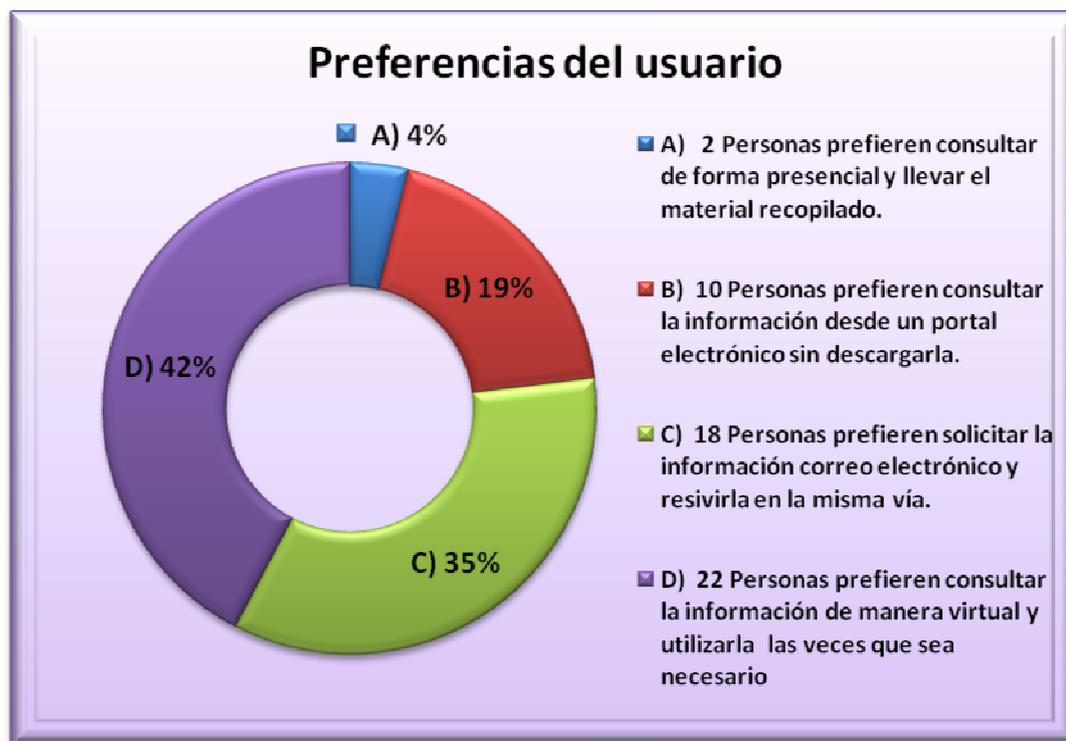
Figura 7. Conocimiento y uso del Sistema Virtual



Con base a los datos obtenidos con las mismo número de personas encuestas y que se describieron anteriormente, podemos a deducir que las preferencias y conocimientos de los usuarios, refleja que de 36 personas que utilizan y estan familiarizados con este tipo de sistemas de información, representan un 72% de la población que ha tenido alguna experiencia con información virtual, esto es un hallazgo importante dado que en Guatemala el campo de la información virtual o vía correo electrónico no ha sido explotado cuidadosamente y en menor excala que el mismo sea de beneficio en un segmento específico como lo es el turismo.

Asimismo, no se puede descartar que también el campo de la investigación no solo espera a que la información le llegue sino también obtienen la mismo por medio de descargas de documentos en un portal virtual por lo que se asume que el éxito en la implementación de una biblioteca virtual es absoluto.

Figura 8. Opciones que prefiere el usuario



De los datos obtenidos en por medio de la encuesta, es notable que la preferencia del usuario, es tener la información que necesita y poder disponer de ella y consultarla las veces que sea necesario, asimismo, podemos notar que la la otra mayoría prefiere solicitar el documento que buscarlo por sus propios medios, esto indica que los usuarios no estan familiarizados con los medios de busqueda y es por eso que al entrar a la red no encuentran lo que necesitan.

A pensar de ser una muestra de 50 personas nos damos cuenta que la preferencia es amplia entre las personas que utilizan una biblioteca convensional y que de cierto modo muestran una resistencia al cambio y al avance de las tecnologías actuales.

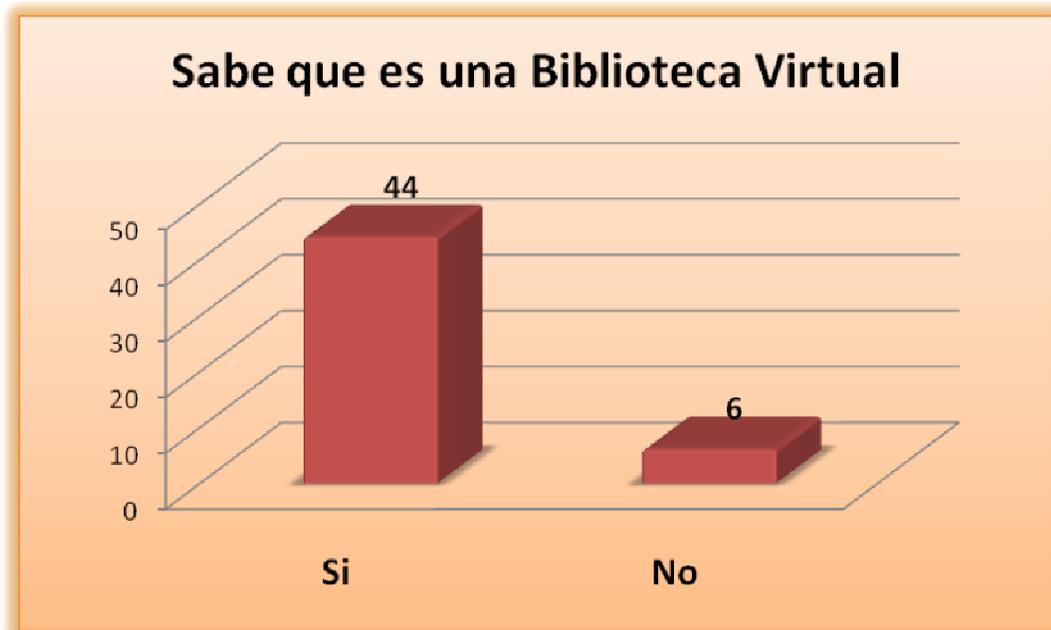
4.1.1.2 Encuesta a Profesionales en Bibliotecología

Se tomó una muestra de 50 profesionales en el área de bibliotecología de la capital, hombres y mujeres entre 20 y 65 años de edad, que están involucrados directamente en el servicio de bibliotecas. En este apartado se tomaron los criterios de el conocimiento sobre el tema, si el servicio es implementado en la biblioteca donde trabaja y si no si le gustaría que se implementara; además el conocimiento sobre los procedimientos de implementación y las responsabilidades y ventajas de tener un sistema de información de este tipo.

Las características de la muestra, son hombres y mujeres de entre 5 y más de 10 años de servicio en la profesión bibliotecológica y que han recibido educación en este campo y están capacitados para esta labor, entre los participantes en la encuesta se encuentra el Dr. Francisco Ralón, Director de la Biblioteca Nacional, quien tiene más de 20 años de servicio en esta área y que además tiene especializaciones en el campo que ha obtenido en centros de estudios del extranjero. La persona más joven que fue encuestada, es un joven seminarista franciscano de 20 años de edad que colabora como encargado de la biblioteca de su congregación.

A continuación se muestra los resultados gráficamente para conocer que tan actualizado está este sector con respecto al tema que se toca y sus expectativas en cuando al mismos; asimismo en anexos se coloca la plantilla utilizada.

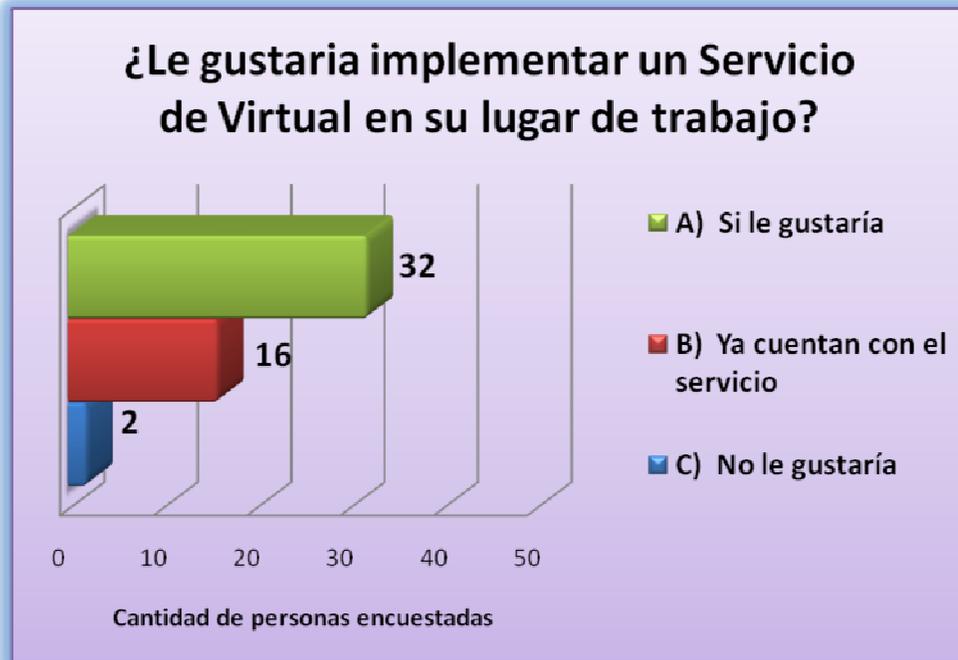
Figura 9. Conocimiento de las Bibliotecas Virtuales



La mayoría de los encuestados conocen del tema, algunos con mayor detalle que otros por lo que muestran las respuestas de las 50 encuestas, sin embargo, se puede notar que existe un grupo de ellos que no conocen del tema por diferentes motivos. En este aspecto, para hacer amena la plática y obtener más información, las personas encuestadas dijeron que no conocen del tema debido a los siguientes motivos:

- ◆ Falta de recursos en sus establecimientos.
- ◆ Por ser personas de edad, no están dispuestos al cambio.
- ◆ A las autoridades máximas, no les interesan los cambios tecnológicos.
- ◆ No saben como elaborar un proyecto de este tipo para proponerlo.

Figura 10. Implementacion de un servicio de información virtual

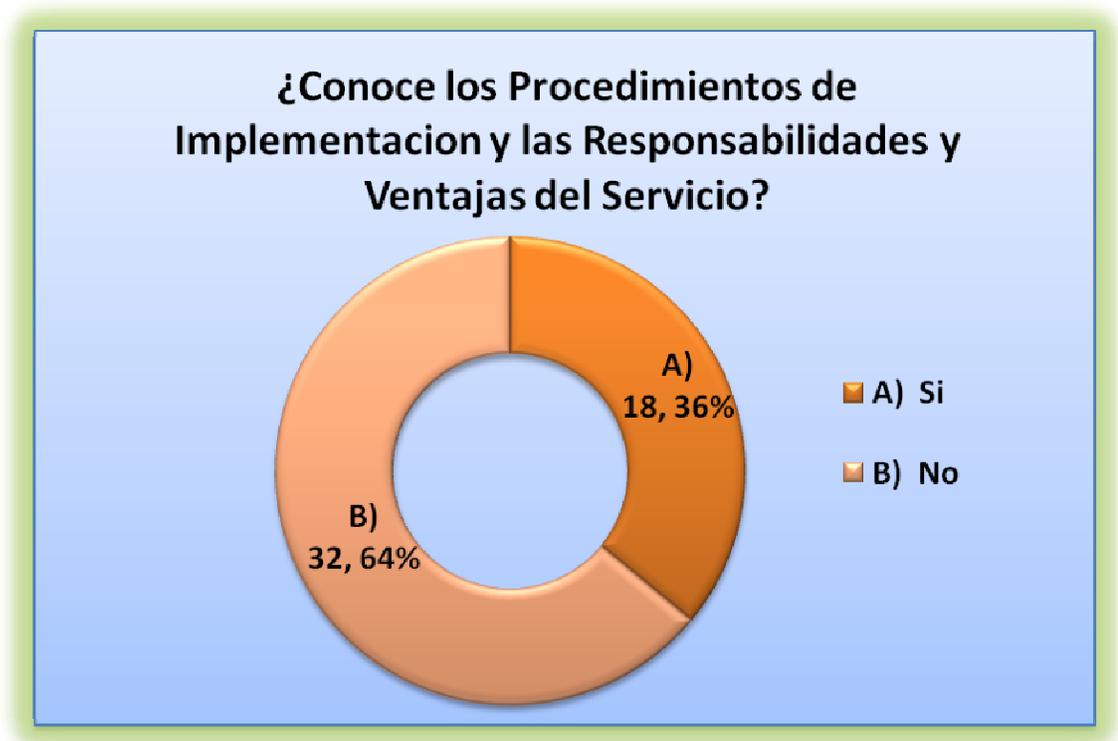


El interés por avanzar y aprovechar la actualización que nos brinda la tecnología en los procedimientos que hacen mejorar el trabajo en las bibliotecas, se puede notar en que 32 personas están interesadas en tener un sistema virtual de atención, debido a que este haría que su trabajo sea más productivo. Asimismo, notamos la contraparte, 2 personas que no están de acuerdo con implementar este tipo de tecnología, debido a que no están de acuerdo que se coloque un sistema avanzado el cual no entienden y no saben manejar.

La importancia de esta pregunta radica en la disposición de tener un valor agregado al servicio que actualmente prestan, si bien es cierto la tecnología puede causar rechazo dado que la mayoría de personas en el campo son veteranas y el campo de estudios en bibliotecología es muy reducido en

Guatemala, únicamente la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con la carrera y tiene muy poca demanda.

Figura 11. Conocimiento de las responsabilidades y ventajas



Del 64% de las 50 personas encuestadas, a pesar del interés mostrado en la implementación de un sistema virtual, no están enteradas de que se necesita para la puesta en marcha de un sistema virtual, tanto en el aspecto tecnológico como en el aspecto administrativo y de las restricciones que conlleva un proyecto de este tipo.

La aceptación respecto a este proyecto de graduación es importante en este punto, debido que hay disponibilidad de parte de los que prestan servicios bibliotecarios, en aprender y recibir información del tema, lo cual facilita la diseminación de las bibliotecas virtuales.

4.1.1.3 Resultados de encuestas

La encuesta refleja que aunque hay muy poco conocimiento en cuanto este tipo de servicios, aunado al poco interés de las autoridades en dar auge a sistemas de esta índole y la poca capacitación existente en el mercado para abordar temas relacionados con bibliotecas; se puede notar el interés por parte del sector interesado en conocer y profundizar en el conocimiento de este tema que con el pasar el tiempo y las nuevas tecnologías cobra mayor terreno, no solo para quienes prestan el servicio sino también para quienes tienen la ventaja de aprovecharlo como recurso.

Se puede observar que tanto usuario como profesional de la información, son beneficiados en la productividad y calidad en el servicio, sin embargo, el establecer un sistema de información de esta magnitud no es posible sin la ayuda de un capital, que no está por demás decirlo es una inversión importante ya que si no se obtienen un pago por colocarlo en red es difícil de mantener por el costo físico de la información. Es por esta razón que mayormente este trabajo de graduación va dirigido a entidades estatales o privadas que puedan apoyar económicamente a mantener disponible la información.

Las graficas muestran que si se crea una cultura de sensibilización respecto al tema existe una buena acogida en la implementación de proyectos como este, por lo que es importante aprovechar la buena disposición de las personas e incentivar a que mejoren la carrera en bibliotecología existente o que las universidades privadas implementen dentro del pensum de estudios esta carrera social que beneficia al sector educación del país.

4.1.2 Recursos a utilizarse

Para iniciar un proyecto de este tipo, los recursos a utilizar serán los básicos. A continuación se lista lo mínimo con que se debería contar y se describe cada uno de los componentes de la lista:

Tabla I. Listado de recursos

EQUIPO	<ul style="list-style-type: none">◆ Una computadora: dependiendo del tamaño de la colección que se tenga, así deberá ser la configuración que se deberá elegir, sin embargo, las características mínimas que se tomaran en cuenta son: memoria RAM de 2GB, disco duro de 180GB, procesador CORE QUAD 2.33 GHZ, monitor de 17" de preferencia LCD, lector-quemador de DVD, bocinas teclado y mouse.◆ Un multifuncional: que tenga la capacidad de imprimir, escanear y copias imágenes y documentos.◆ Un disco duro externo: que se usará para hacer copias de respaldo de las base de datos
RECURSO HUMANO	<ul style="list-style-type: none">◆ Hombre o mujer que tenga conocimientos en manejo de bases de datos y los programas propios de una biblioteca, con don de servicio y atención al usuario y con nociones básicas en administración de bibliotecas.

4.1.3 Fuentes de información

Este trabajo de graduación toma importancia en las fuentes de información porque de éstas es donde se obtienen los mayores recursos para sustentar la consolidación de apertura de una biblioteca virtual. A continuación se presentan las opciones más accesibles de las que podemos disponer y que son la manera común de adquirir los suministros bibliográficos para iniciar nuestro acervo.

4.1.3.1 Bibliografía escrita

Para iniciar con la tarea de tener una biblioteca virtual es necesario que empezar con una biblioteca física. La mayoría de las bibliotecas existentes en Guatemala cuentan con una colección muy completa de libros, revistas y material que puede ser digitalizado.

La biblioteca del INGUAT tiene un acervo bibliográfico de aproximadamente 20,000 libros y revistas. Todo el material es elegible para poder ser digitalizado, sin embargo, no todo el material se le puede proporcionar al usuario de manera virtual o enviada por correo, únicamente se permitirá la consulta del mismo en la sala de lectura debido a los derechos de autor que algunos de los documento tienen.

4.1.3.2 Bibliografía en línea

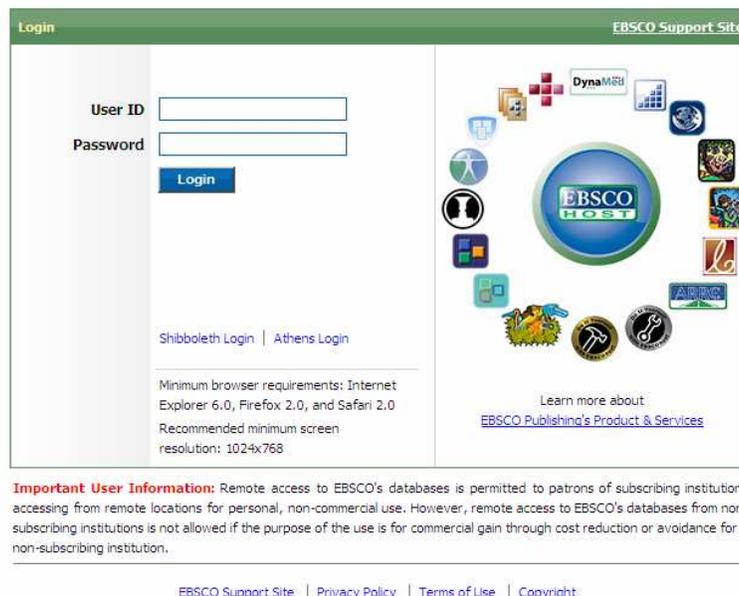
El internet es una basta fuente de información, sin embargo, no toda la información contenida en la web es buena y fiable. La información que esta en internet también puede tener derechos de autor y puede estar restringida para poder descargarla. La mayoría tiene acceso libre.

En el internet también se puede encontrar la modalidad de que la información puede ser gratuita. Por otro lado, también tenemos los sitios donde se debe pagar por la información para poder descargarla.

En los Estados Unidos las bibliotecas universitarias tienen acceso al sistema que se menciona a continuación, permite a los estudiantes obtener los libros de texto a menor costo. En Guatemala instituciones como: Universidad del Valle de Guatemala, Universidad Rafael Landívar, Universidad Mariano

Gálvez, Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad del Istmo y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO, tienen un convenio especial para tener en línea el material proporcionado por el sitio EBSCO Host que contiene la base de datos de texto completo más grande del mundo, con consulta de información multidisciplinaria para todas las diferentes ramas profesionales. Esta herramienta como es pagada únicamente se puede tener como una fuente a donde remitir a los usuarios.

Figura 12. Portal de EBSCO Host



4.1.4 Utilización de ingeniería industrial para la puesta en marcha

La carrera de Ingeniería Industrial es un campo muy versátil aplicable a cualquier ámbito industrial o empresarial, en este proyecto se pretende que utilizar las herramientas de la carrera en beneficio y desarrollo del conocimiento y de la industria turística, es por esta razón que a continuación se presentan los instrumentos técnicos propios de la Ingeniería Industrial para lograr la implementación de un proyecto de tan retadora envergadura.

4.1.4.1 Localización del proyecto

Dentro de los estudios que actualmente se lleva a cabo para determinar donde conviene instalar una empresa se deberá contemplar la distribución de los recursos (equipo y humano) y el mercado objetivo.

Estos estudios deben incluir varios aspectos importantes: servicios básicos requeridos para el funcionamiento, oferta de trabajo y material de trabajo, proximidad al usuario meta observando las características específicas de cada región, tales como regulaciones y preferencias de información

4.1.4.2 Costos del Sistema de Información Virtual

En toda empresa, institución o proyecto lo más importante es velar porque los costos no sobrepasen nuestro presupuesto, por esta razón se proponen algunos insumos estándares que es necesario tener en cuenta.

4.1.4.2.1 Planta existente

El espacio existente es el adecuado, sin embargo, se hace necesario hacer unas mejoras en la apariencia del mismo. Hacer de este espacio un lugar cómodo que motive a las personas que visitan la biblioteca a sentirse acogidos y con el deseo de regresar. Este ambiente agradable que rodea el área de trabajo se presta ayudar al usuario en una perspectiva visual y psicológica, a asociar y conectar la razón de su visita que es la investigación, en un ambiente turístico, folklórico y cultural que se imprima en los sentidos y sensaciones del visitante.

A continuación se describen los espacios y una decoración adecuada, la cual puede variar dependiendo del tipo de biblioteca que se implemente, esto nos da una idea básica del espacio que tenemos que tener en cuenta y una imagen visual de los implementos que tenemos que comprar para decorar el lugar destinado.

Tabla II. Remodelaciones en planta existente

DESCRIPCIÓN	MATERIALES Y MANO DE OBRA	CANTIDAD	COSTOS TOTALES
<p>◆ Crear un espacio físico dentro de la biblioteca del INGUAT donde se pueda ubicar el área de trabajo de los lectores que requieran utilizar la biblioteca virtual. Para tal efecto se hace necesario hacer un tabicado donde se pueda colocar el equipo.</p>	Plancha de Playwood 4x8 pulgadas	2	Q200.00
	Reglas de 2 pies	3	30.00
	Calvo de 2 pulgadas	2 libras	75.00
	Calvo de 2 ½ pulgadas	2 libras	100.00
	Tornillos de 3 pulgadas	½ ciento	80.00
	Tarugos de 3 pulgadas	½ ciento	60.00
	Mano de obra		500.00
	Imprevistos		250.00
INVERSIÓN	TOTAL		1,295.00
<p>◆ Acomodamiento y decoración del área, actualmente la sala de lectura tiene una vista poco agradable y no tan comfortable como debiera</p>	Jarrón típico decorado	1	Q50.00
	Flores artificiales variadas	2 manojos	Q60.00
	Camino de mesa de 4 mt.	1	Q125.00
	Camino de mesa pequeños	2	Q70.00
	Adorno colgante de jarras	1	Q60.00
	Mascaras de madera	3	Q150.00
	Marimba de juguete	1	Q35.00
	INVERSIÓN:	TOTAL	

Figura 13. Condición actual de la biblioteca



4.1.4.2.2 Insumos existentes

En este apartado la institución no tendrá que derogar ninguna cantidad de dinero debido a que cuentan con mobiliario y equipo de inventario que podría utilizarse. Posteriormente se programara dentro del presupuesto nuevos insumos para mejorar el servicio. A continuación se listan los insumos disponibles:

- ◆ Una computadora con todos sus accesorios, la misma esta en desuso, pertenecía a la secretaria del Centro de Documentación. Esta se planificará para el uso de los usuarios que deseen consultar los documentos en línea.
- ◆ Una computadora de reciente tecnología con todos sus accesorios. Esta será usada por la secretaria del Centro de Documentación, acá se colocará la base de datos general.
- ◆ Sillas y Escritorios en buen estado.

Figura 14. Insumos existentes para uso de usuarios



4.1.4.2.3 Insumos a derogar en el futuro

Para mejorar la distribución del servicio y la comodidad de los usuarios, se hace necesario comprar el siguiente equipo:

Tabla III. Equipo requerido

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO
1	Computadora: Memoria RAM de 2GB, disco duro de 180GB, procesador CORE QUAD 2.33 GHZ, monitor de 17" de preferencia LCD, lector-quemador de DVD, bocinas teclado y mouse.	Q7,983.00
2	Computadora: Memoria RAM de 1GB, disco duro de 160GB, procesador CORE 2.6 GHZ, monitor de 17" de preferencia LCD, lector-quemador de DVD, bocinas teclado y mouse.	Q9,982.00
1	Multifuncional Laser, escáner, fax y copidora	Q1,832.00
1	Disco duro externo 320 GB	Q850.00
TOTAL		Q20,647.00

4.1.4.2.4 Innovación de productos

Se propone que en el portal de la institución se coloque la base de datos de los registros previamente ingresados, para que de esta forma las personas puedan consultarlos desde cualquier parte y hacer su solicitud vía correo electrónico. Asimismo, a través de correo electrónico, se elaborará una listado de correos que se utiliza para poder enviar alertas bibliográficas de material de nuevo ingreso para mantener informados a las personas que pudieran estar interesadas.

4.1.4.2.5 Innovación de infraestructura

Haciendo las innovaciones que se citaron en el punto 4.1.4.2.1, se logrará crear un espacio más cómodo y acogedor visualmente para el usuario, asimismo es aconsejable que dentro del presupuesto, debe programarse cada cierto tiempo la compra de equipo con tecnología reciente, ya que como es bien conocido, la tecnología se devalúa muy rápidamente y queda obsoleta en un plazo de 3 años.

El uso de Internet que actualmente no está autorizado, proporcionará al usuario otra alternativa con la cual podrá hacer las consultas más rápidas, este nuevo servicio proporcionará un valor agregado al servicio que actualmente se presta y la biblioteca del INGUAT dará un paso con el avance de la tecnología.

4.1.4.3 Teoría de colas en atención a usuarios

De los datos investigados en el Centro de Documentación, llegan un promedio de 7 solicitudes por correo electrónico y 5 consultas directas de personas que visitan la biblioteca física, haciendo un total de 12 consultas al

día, 1.5 la hora. Se tiene la capacidad para atender en promedio a 25 clientes por día, 3.125 la hora y se sabe que los clientes esperan en promedio 2 horas en caso de que el documento que desean no este procesado.

Tabla IV. Datos del Sistema de Colas

Cuadro de Datos del Sistema	
Tasa media de llegadas	$\lambda = 1.5$ hora
Clientes por hora	$1.5 / 3.125 = 0.48$ clientes por hora
Tasa media de servicio	$\mu = 3.125 / 60 = 0.05$ por hora
Factor de utilización del sistema	$P = \lambda/\mu = 1.5 / 0.05 = 30 = 3000\%$

Medidas de desempeño del sistema de colas:

$$W_q = 2 \text{ horas}$$

$$W_s = W_q + \frac{1}{\mu} = 2 + \frac{1}{0.05} = 22 \text{ horas}$$

$$L_s = \lambda W_s = 1.5 \times 22 = 30 \text{ clientes}$$

$$L_q = \lambda W_q = 1.5 \times 2 = 3 \text{ clientes}$$

Con lo anterior podemos notar que el sistema como actualmente se esta manejando no necesita de otra persona que se encargue de dar el servicio ya que la eficiencia es óptima.

4.1.4.4 Productividad y eficiencia

Estos factores no solo lo podemos medir en la cantidad de correos enviados, sino también en la cantidad de material producido para el uso del usuario. En este sentido, para la productividad y eficiencia de este trabajo de

graduación se necesita tener los documentos preparados antes de que el usuario lo solicite, esto agiliza la entrega de las solicitudes y además nos ayudara a mantener la base de datos actualizada y en constante crecimiento para la demanda futura.

Si se quisiera medir la productividad según el punto de vista de que la productividad = Resultados logrados / Recursos empleados, se puede decir que los resultados que se lograrían con este proyecto son todos los usuarios satisfechos que según la investigación también proporcionada por el Centro de Documentación, 5 de cada 7 correos enviados diariamente responden agradeciendo por la información. En cuanto a los recursos empleados, el gasto es muy bajo ya que de cada 10 libros que se compran 6 están disponibles para ser digitalizados. Como se ve, los insumos salen de los mismos libros comprados para uso de la biblioteca central. A este sentido, tendríamos que la productividad es positiva de acuerdo al esquema planteado.

4.1.4.5 Calidad del trabajo

Una forma de medir la calidad de servicio que lleva a cabo el Centro de Documentación es comprobando la calidad objetiva, es decir que cada documento e información que se envíe este bien escaneada o redactada y por otro lado comprobando la calidad percibida, que son los comentario recibidos post envió de la información y que el usuario nos proporciona a través de su respuesta de agradecimiento.

Si se procura que los documentos e información que se envía sea la que el consumidor desea se mantendrá una mejora constante en el producto, esto puede ocasionar que los usuarios confíen en nuestro servicio y nos recomienden a otras personas. De modo inverso, una mala calidad puede dar

un indicador de pérdida del usuario y que nuestro producto no solo no sea recomendado sino que haya malos comentarios que a la larga son los que más permanecen y se estarcen dentro de este ámbito.

4.1.4.6 Inspección del Producto

Esta tarea deberá estar a cargo de la persona encargada de la base de datos y que también es quien la mantiene actualizada y la que progresivamente la va aumentando en volumen.

La inspección de calidad de los documentos digitalizados, deberá hacerse cada vez que se lleve a cabo este proceso, no importando las veces que se tenga que llevar a cabo el mismo proceso, cada documento deberá ser inspeccionado página por página, verificando que no falte ninguna y que este en la dirección correcta.

4.1.4.7 Flujogramas de los procesos

Por medio de los diagramas y las explicaciones siguientes se pretende ilustrar y dar una idea al lector de lo que son los distintos procesos que se llevan a cabo para poder poner en marcha una biblioteca virtual.

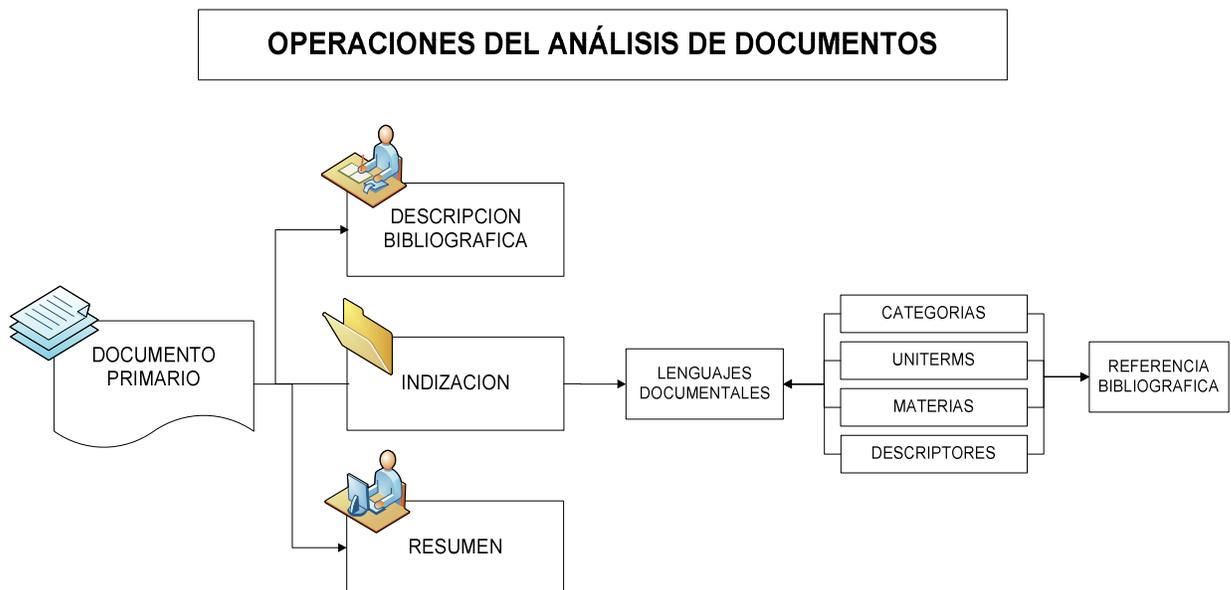
4.1.4.7.1 Operación del análisis de documentos

El análisis de documentos es básicamente seleccionar las ideas de información relevante del documentos con el fin de expresar su contenido sin causar confusión en la recuperación de la información contenida en él. Esta representación puede ser utilizada para identificar el documento, para procurar los puntos de acceso en la búsqueda de documentos, para indicar su contenido

o para servir de sustituto del documento. Cubre técnicas tradicionales de bibliotecas, tales como catalogación, indización, clasificación y resumen, además de técnicas informáticas como la indización automática y la recuperación de la información almacenada en la computadora mediante el lenguaje natural.

A continuación se muestra gráficamente como es el proceso.

Figura 15. Flujograma de operaciones del análisis de documentos



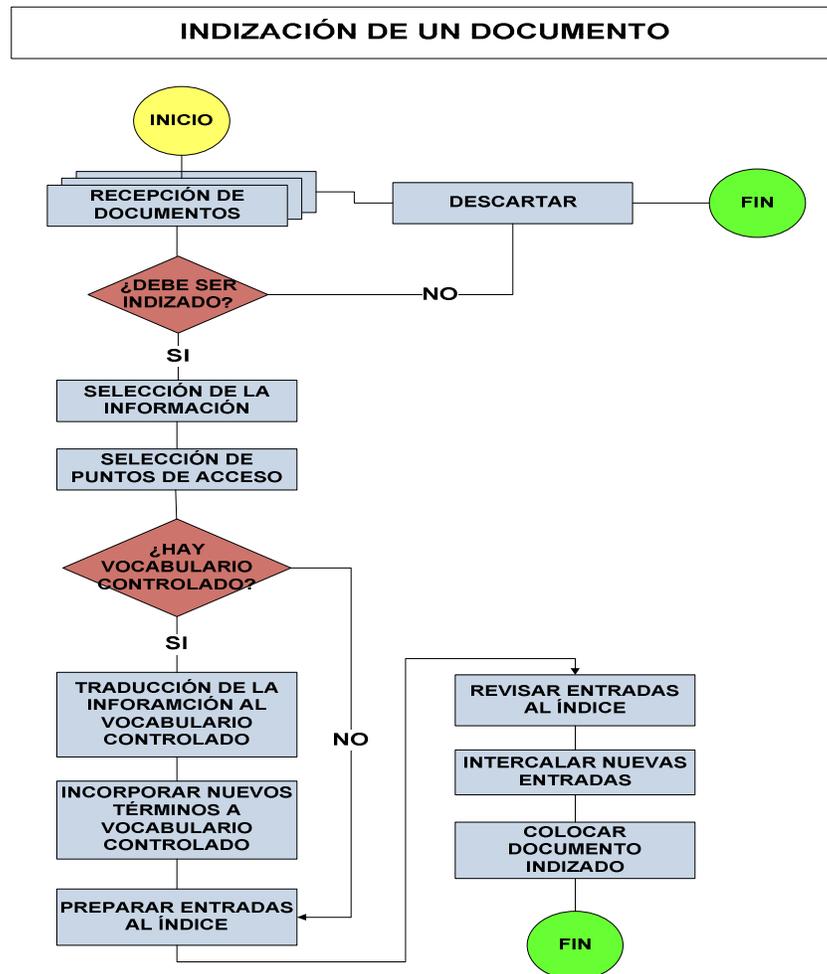
4.1.4.7.2 Indización de un documento

Esta técnica del análisis documental es utilizada para representar y describir el contenido de los documentos, mediante conceptos principales contenidos en ellos es decir palabras clave o vocabularios controlados (descriptores, términos o encabezamientos de materia), con el fin de guiar al usuario en la recuperación de los documentos que necesita.

La indización tiene cuatro cualidades que son:

Pertinencia: que se basa en ajustar con la mayor efectividad posible el empleo de términos para el usuario y lo que representa el documento.	Exhaustividad: Ofrece mayor repertorio posible y pertinente de temas, conceptos y objetos representados en el documento.
Especificidad: Es el grado de precisión de los términos seleccionados en una recuperación.	Uniformidad: Basado en el grado de coincidencia y uso de términos utilizados por el usuario recuperando la información y un documentalista indizando.

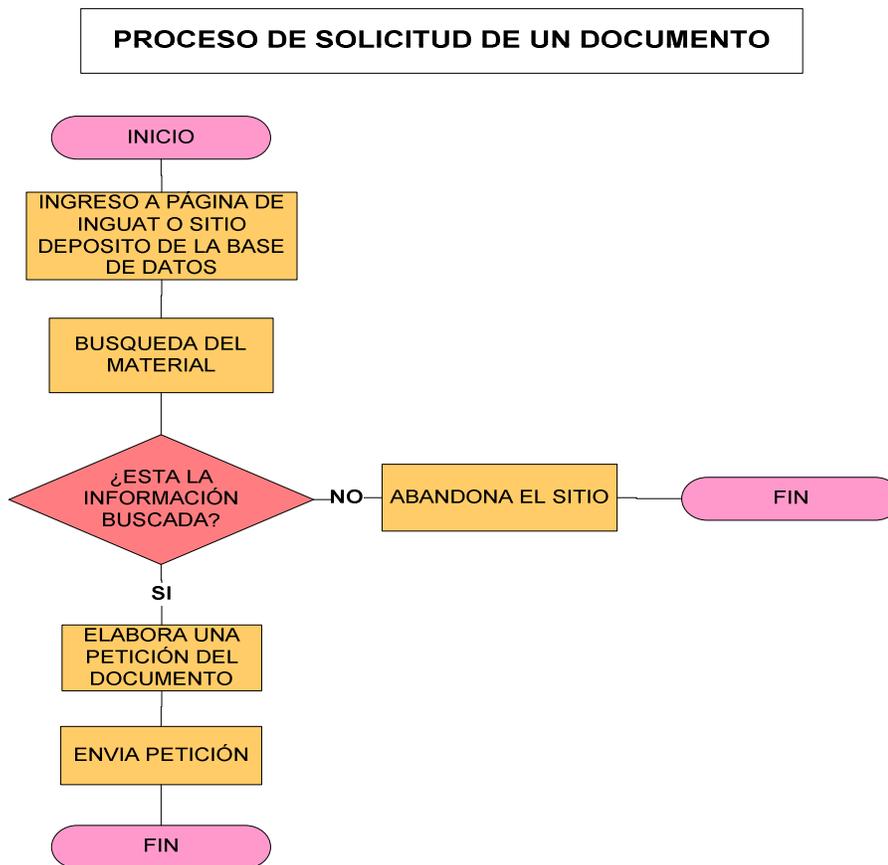
Figura 16. Flujograma de indización de documentos



4.1.4.7.3 Solicitud de información

Como ya se indicó la solicitud puede llegar a la unidad de información por distintas vías, sin embargo, se pretende que un listado de documentos que la biblioteca digital posee, pueda estar dentro de la página institucional para su fácil acceso, o en su defecto buscar otras alternativas dentro de la red de internet que permitan colocar esta información.

Figura 17. Flujoograma de proceso de solicitud de un documento



Una opción interesante para este fin, puede ser el sitio MetaBase.net que actualmente alberga 818,232 registros bibliográficos y 79 bases de datos de diferentes bibliotecas de Centroamérica, México y Panamá. MetaBase, al ser

una base de datos en Internet que contiene el conjunto total de registros bibliográficos de múltiples centros de información, le permite al usuario final realizar búsquedas de material bibliográfico, en forma simultánea, en todas las bases de datos de los centros participantes de MetaBase. El resultado de la búsqueda es una lista de los materiales relevantes y la referencia bibliográfica completa de cada uno de ellos. Actualmente el Centro de Documentación del INGUAT esta afiliado a esta red.

Figura 18. Portal de MetaBase.net



4.1.4.7.4 Localización de la información

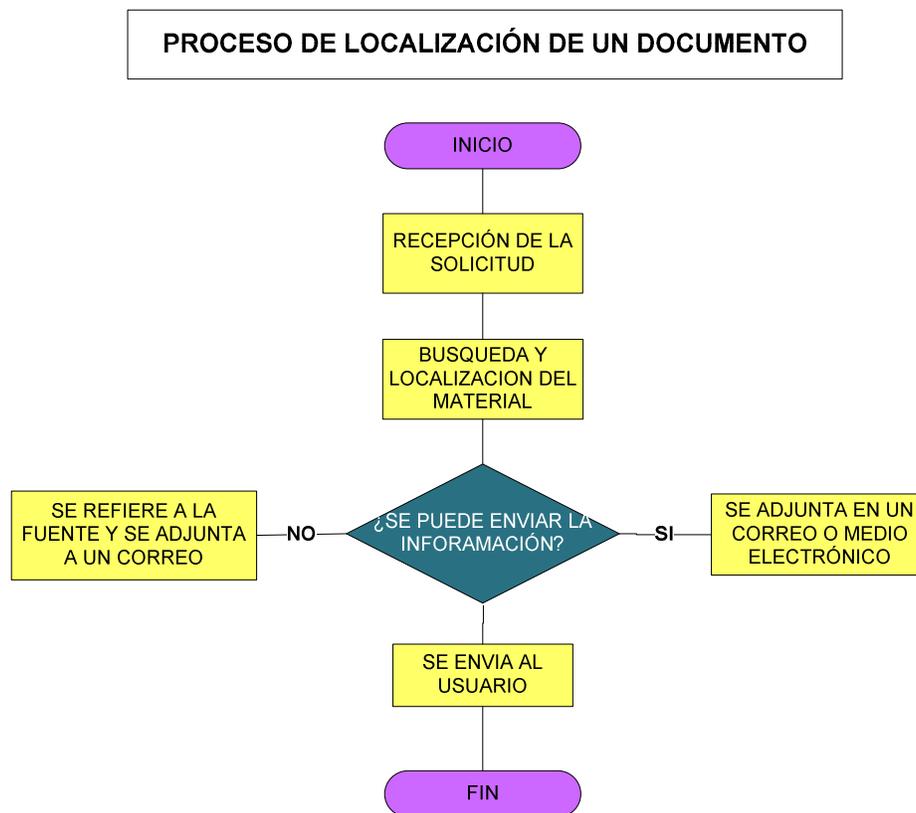
Esta fase dependerá de que sistema se utilice para almacenar la base de libros, si se utiliza un programa como Winisis, éste contiene un modo de búsqueda por palabras y también utiliza operadores booleanos muy sencillo de utilizar y de fácil entendimiento para todo tipo de personas.

Pero si los recursos únicamente permiten la utilización sencilla del recurso, entonces tras digitalizar los documentos textualmente, se deberán incluir los en una carpeta especial en el disco duro en una computadora con una capacidad aceptable y buscarlos como se ilustra.



Figura 19.
Botón de búsqueda de Windows

Figura 20. Flujograma de proceso de localización de un documento

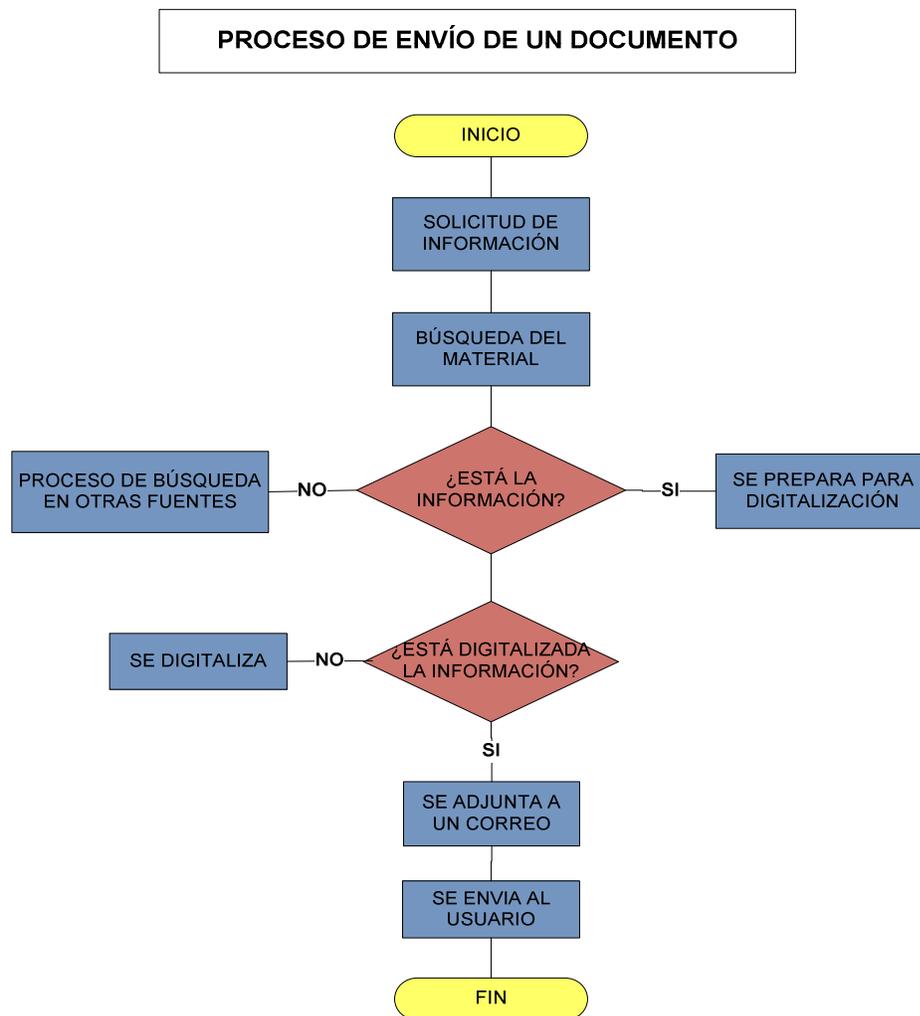


4.1.4.7.5 Envío de información

Previamente ubicada la información que requiere el usuario, se adjunta en un correo o si es presencial la visita se coloca en un medio electrónico, CD, DVD o USB y se procede a enviar, quemar o trasladar la información al usuario.

Por otro lado, debido a que la persona encargada no solo lleva la gestión y control de la base de datos, sino que también, es la encargada de todos los demás procesos dentro de esa unidad, el envío puede variar aproximadamente, entre media hora y medio día que son los tiempos que actualmente se están manejando con respecto al servicio prestado. Además, existe la posibilidad que la información solicitada no este disponible en el momento para el envío. En tal caso la persona encargada de la base deberá buscar en la biblioteca física la información y digitalizarla.

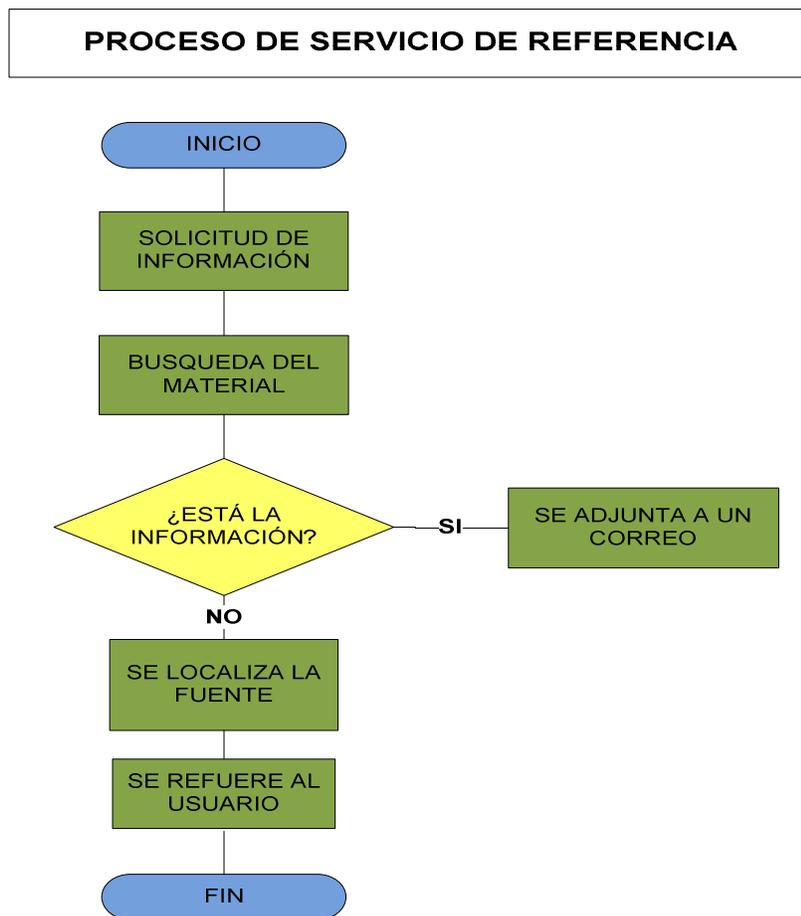
Figura 21. Flujograma de proceso de envío de un documento



4.1.4.7.6 Servicio de referencia

Los servicios de referencia virtual son una herramienta esencial para las bibliotecas virtuales que manejan diversidad de información en sus fondos documentales. Esto origina, la diferencia entre lo que conocemos y las nuevas tecnologías de la información, importancia y perspectiva en la asistencia requerida y que proporciona al usuario virtual, alternativas diferentes de los productores de la información. Es un servicio de asesoría en línea, un valor agregado al servicio que podemos ofrecer si no tenemos la información que el usuario necesita.

Figura 22. Flujoograma de proceso de servicio de referencia



4.1.5 Recursos Humanos y Tecnológicos

Actualmente encontramos ante un mar de información, con relación a la tecnología, las últimas dos décadas ha sido un factor preponderante, tanto en el cambio como en los costos. Pero en medio de todo esto se encuentra el recurso humano, todos aquellos que pertenecen o inciden en el desenvolvimiento de las actividades normales. Uniendo ambos engranajes, es el recurso humano el que puede hacer valer la tecnología, es su creatividad, su desarrollo, su experiencia. En conjunto estos dos recursos forman una ventaja competitiva.

4.1.5.1 Recursos Humanos

Teniendo en cuenta que de una buena elección del recurso humano depende el buen desempeño del sistema de información, se tendrá presente los factores importantes para elegir el personal idóneo y con espíritu de servicio para formar parte del desarrollo administrativo de un proyecto de este tipo.

4.1.5.1.1 Perfil del puesto

El puesto requiere haber cursado y terminado la Licenciatura en Ciencias de la Información o carrera afín con estudios en el área de competencia, bibliotecología, ingeniería industrial o informática y ser colegiado activo.

El desarrollo de las tareas asignadas a este puesto requiere de una experiencia de tres años en puestos afines, actividades similares o áreas compatibles.

Los conocimientos generales para el desempeño son los siguientes:

- ◆ Conocimiento en tecnologías de la Información
- ◆ Manejo de los más recientes y actualizados paquetes de software relacionados con su campo de labores y programas específicos para Centros de Documentación
- ◆ Conocimiento en el trato adecuado con los usuarios.
- ◆ Dominio del idioma inglés.

4.1.5.1.2 Atribuciones del puesto

- ◆ Administrar y dar mantenimiento a la base de datos automatizada.
- ◆ Implementar equipo y programas de cómputo para el proceso de acceso a la información.
- ◆ Coordinar acciones para la elaboración y edición de distintos documentos.
- ◆ Velar por el buen uso y cuidado del mobiliario y equipo a su cargo.
- ◆ Digitalizar el material necesario para el acervo documental virtual.
- ◆ Proporcionar la información requerida en el menor tiempo posible.
- ◆ Elaborar reportes estadísticos del servicio prestado

4.1.5.2 Tecnológico

Como la tecnología avanza a pasos agigantados, es importante incluir dentro de nuestro proyecto lo mejor en el mercado para poder contar con el equipo y los programas por un tiempo razonable. A continuación se muestra lo más importante que debemos tener en cuenta en materia de este tema:

4.1.5.2.1 Equipo

Como mínimo se deberá contar con lo siguiente:

- ◆ Una computadora en buen estado
- ◆ Un escáner de alta resolución
- ◆ Un disco duro de 180 GB

4.1.5.2.2 Programa

Para desarrollar una biblioteca virtual se debe de pensar en los mejores implementos tanto físicos como tecnológicos, es por esta razón se han seleccionado varios programas que nos ayudan en el mejoramiento del recurso que se desea aplicar.

4.1.5.2.2.1 Winisis

ISIS bajo Windows, (Winisis). El Microsis, ha sido desarrollado en la UNESCO por Giampaolo del Bigio. Esta entidad autoriza su uso bajo licencia, sin cargo, con el compromiso de no cederlo ni comercializarlo.

El software Micro CDS/ISIS, (Computerized Documentation System - Integrated Set for Information System), también conocido como Microsis un sistema generalizado de almacenamiento y recuperación de información, basado en menús, diseñado especialmente para el manejo computarizado de bases de datos no numéricas, es decir, bases de datos constituidas principalmente por texto. En términos generales se puede pensar en una base

de datos CDS/ISIS como un archivo de datos relacionados generados para satisfacer los requerimientos de información de los usuarios.

Aunque algunas características del software requieren cierto conocimiento y experiencia en los sistemas de información, una vez que una aplicación ha sido diseñada, el programa puede ser utilizado por personas que tengan poca o ninguna experiencia en computación. Opera en PC bajo el sistema operativo MS-DOS.

Una de las principales ventajas que ofrece el diseño del programa, es su capacidad de manejar un número ilimitado de bases de datos, cada una de las cuales puede contener datos totalmente diferentes.

Las características específicas más notorias que convierten al Microsis en un software indicado para bases de datos documentales son:

- ◆ Manejo de un número indefinido de distintas bases de datos, con una información de hasta 500 millones de caracteres, estructurados en registros.
- ◆ Puede contener un máximo de 16 millones de registros de hasta 8.000 caracteres agregables en un máximo de 200 campos diferentes, a su vez, divisibles en subcampos.
- ◆ Campos de longitud variable. No es necesario predefinir una longitud del campo, ésta es variable de registro en registro, pudiendo ser nula o extenderse hasta completar la longitud máxima del registro.
- ◆ Campos repetibles. Un determinado campo puede repetirse múltiples veces en un mismo registro.
- ◆ Potentes recursos de recuperación (búsqueda) de registros seleccionados de acuerdo a su contenido en determinados campos con uso de operadores booleanos y otras expresiones condicionales.

Las búsquedas se pueden efectuar por el contenido completo de un campo, por palabras aisladas o secuencia de caracteres.

- ◆ Amplias posibilidades de diseño de formularios de ingreso de datos y de formatos de salida impresos, ambos adaptados a información de tipo textual.
- ◆ Salidas en formato ISO 2709 (norma internacional para el intercambio de información documental).
- ◆ Operación multilingüe: Se puede, en todo momento, durante la operación cambiar el idioma en el que se reciben los mensajes.
- ◆ Posibilidad de desarrollar programas para uso específico, utilizando los archivos y funciones del Microsis, mediante un lenguaje de programación, subconjunto del PASCAL, denominado ISIS-PASCAL.

4.1.5.2.2.2 Infolib

Es un sistema de control bibliotecario que integra la información tradicional de catalogación, inventario, y circulación. El sistema es rápido y flexible, gracias a la arquitectura cliente- servidor. Cada estación de trabajo es una PC conectada por medio de la red Ethernet, en twisted pair, al servidor Unix. Diseñado pensando en el usuario, quien encuentra un ambiente gráfico, agradable, y fácil de usar.

El módulo de catálogo en línea de INFOLIB reemplaza al fichero manual. Esto significa que los nuevos materiales ya solamente se registran en el catálogo en línea. Con esto, la biblioteca ahorra bastante esfuerzo y tiempo en el proceso técnico, ya que antes, los catalogadores llenaban, a lápiz, los datos de cada nuevo libro en una "ficha de ingreso". Un operador ingresaba la ficha, imprimía un listado de verificación, que luego era revisado por otro bibliotecario,

y finalmente otro operador ingresaba los cambios. Ese proceso podía tomar varios días.

Hoy en día, los catalogadores revisan primero las bases de datos de CD-MARC (autores, temas, y títulos) de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. Luego, en cuestión de minutos, añaden el nuevo título y/o copias directamente a la base de datos. Además, a cada ítem de la colección le colocamos un código de barras único, que acorta en un 80% el tiempo necesario para realizar un inventario. El código de barras también ayuda a simplificar el servicio de préstamo de todos los materiales.

INFOLIB es, sin duda, el primer desarrollo bibliotecario de su clase en Centroamérica.

4.1.5.2.2.3 Logicat

Logicat es un "sistema que está diseñado para incrementar la eficiencia de las actividades relacionadas con el registro, procesamiento y recuperación de la información que se maneja en bibliotecas y centros de información. El sistema funciona por medio de menús, lo cual simplifica su uso, pues no es necesario memorizar las instrucciones para su operación.

A lo largo de todos los procesos, Logicat guía al usuario, indicándole siempre el comando que se está ejecutando, además, constantemente despliega las explicaciones necesarias para su operación y solicita en forma clara al usuario las órdenes para hacer las cosas.

Puesto que Logicat está desarrollado en el manejador de bases de datos dBASE III Plus, le permite alcanzar más velocidad en las rutinas de verificación

de datos, impresión de tarjetas y bibliografías, así como búsquedas en línea más rápidas.

Los usuarios no se limitan a las opciones que ofrece este sistema, pues los datos capturados se pueden manipular directamente usando dBASE III Plus, con lo cual se logran consultas e impresiones no previstas por Logicat.

4.1.5.2.2.4 Access

Microsoft Access es un programa que engloba un sistema de gestión de base de datos relacional para uso personal de pequeñas organizaciones o personas particulares. Es un componente de la suite Microsoft Office aunque no se incluye en el paquete "básico". Una posibilidad adicional es la de crear ficheros con bases de datos que pueden ser consultados por otros programas. Dentro de un sistema de información entraría dentro de la categoría de Gestión y no en la de Ofimática como algunos creen.

Este software de gran difusión entre pequeñas empresas (PYMES), permite crear formularios para insertar y modificar datos fácilmente. También tiene un entorno gráfico para ver las relaciones entre las diferentes tablas de la base de datos.

Tiene un sistema de seguridad de cifrado bastante primitivo y puede ser la respuesta a proyectos de programación de pequeños y medianos tamaños.

Inconvenientes: Para bases de datos de gran tamaño (en cuanto a volumen de datos o de usuarios) es recomendable usar otros sistemas como MySQL o Microsoft SQL Server, y código VBA (Visual Basic para Aplicaciones).

Entre sus mayores inconvenientes figuran que no es multiplataforma, pues sólo está disponible para sistemas operativos de Microsoft, Su uso es inadecuado para grandes proyectos de software que requieren tiempos de respuesta críticos

4.2 Permisos y restricciones de accesibilidad

Cada proyecto tiene sus ventajas y desventajas y este no es la excepción. A continuación se listan estos datos para mayor conocimiento por parte del usuario.

Tabla V. Permisos

Equipo	El usuario deberá pagar la cuota correspondiente según las disposiciones de cada institución por el uso del equipo y los recursos adicionales a los cuales desee tener acceso.
Software	La institución deberá contar con las licencias necesarias que consignan validez al software utilizado. Asimismo, para obtener derecho de uso de los programas de licencia libre, deberá contar con los documentos que le respalden del uso correspondiente.
Documentos	Todos los documentos son de acceso público, sin embargo, no todo se puede digitalizar, a menos que el usuario desee pagar por el mismo. En las restricciones se amplían más datos de uso de los documentos que son importantes para el buen desempeño del trabajo que se realiza.
Acceso	Dependiendo del sistema utilizado, el acceso lo fija la persona encargada del servicio, los archivos que se colgaran del portal o se enviaran por correo deben ser cuidados detenidamente debido a que este material puede contener derechos de autor que podrían crear problemas si se comparten.

Entre las restricciones más importantes de este proyecto se puede mencionar que los derechos de autor son el mayor problema y digo problema porque a criterio personal la información que es utilizada con fines de investigación no debe negarse, sin embargo, a este criterio se puede solicitar los permisos correspondientes a los autores o editoriales. Otro criterio que tenemos que tomar en cuenta, es la información que se encuentra en el internet, aunque la misma no diga que tiene derechos, la ley de protección intelectual dicta que toda creación los tiene aunque no esté regulado el material en cuestión.

5 SEGUIMIENTO DE MEJORA CONTINUA

5.1 Evaluación del funcionamiento del sistema, fase inicial

Habiendo implementado nuestro sistema se debe elaborar la correspondiente evaluación y verificar que el mismo se lleva a cabo de una manera eficaz, para esto se hace necesario elaborar una nueva encuesta en la que se muestra la percepción de los usuarios.

5.1.1 Encuesta a usuarios atendidos

Durante dos meses se tomó una muestra de 25 usuarios al azar, reuniendo un total de 50 solicitudes. Estas solicitudes fueron evaluadas y se confirmó que fueron respondidas eficientemente utilizando 2 modalidades de respuesta dependiendo de la situación de derechos de autor del documento es cuestión, esto con el fin de evitar sanciones posteriores por envío de material no autorizado:

1. Se adjuntó la información solicitada comprobando que no tenían derechos de autor y que el archivo estaba bien escaneado.
2. Se adjuntó la fuente, (correo electrónico de la editorial), donde pueden encontrar la información debido que la misma tenía derechos de autor.

La recepción de la información se recibe en un formato de correo electrónico, ubicado en el portal de MetaBase, con un formato de formulario el cual el usuario al momento de solicitar la información llena con sus datos personales, país, sexo, si pertenece a alguna organización, teléfono, además se le solicita que introduzca la información del material que requiere, dirección

de correo a donde enviar la información, algún comentario en cuanto a la utilización del documento y los datos del libro como título, autor, editorial y ubicación del documento que el sistema automáticamente lo coloca. A continuación se muestra el formato de cómo es requerida la información.

Figura 23. Formato de Solicitud de Información

-----Mensaje original-----

De: ania_152@hotmail.com [mailto:ania_152@hotmail.com]

Enviado el: Jueves, 03 de Diciembre de 2009 09:22 a.m.

Para: CEDITUR

Asunto: MetaBase: Solicitud de Documento

Su unidad de información ha recibido la siguiente solicitud de documento.

Documento: <http://www.metabase.net/docs/inguat/01036.html>

Los datos del solicitante son los siguientes:

Nombre: ania

Apellidos: gomes

Sexo: Femenino

Correo Electrónico: ania_152@hotmail.com

Organización:

Pais: venezuela

Ciudad: falcon

Profesión/Ocupación: estudiante_universitario

Telefono: 02697666008

Fax:

Apartado Postal:

Desea pagar por cargos de envío: Esta dispuesto a pagar por cargos de envío
Desea pagar por el documento: Esta dispuesto a pagar por el documento

Comentarios: trabajo de grado.

Le agradeceríamos responder a esta solicitud.

MetaBase

A continuación se muestra la ficha bibliográfica del documento solicitado para facilitar su ubicación:

Metodología de inventario turístico.

Autores:

Boullón, Roberto. OEA. CICATUR.

Pie de Imprenta:

México. MX. CICATUR. 1978.

Descriptores:

Inventarios Turísticos. Metodología. Atractivos Turísticos.

Ubicación:

R350.

De cada solicitud escogida en el monitoreo realizado, se tomaron los datos de correo electrónico para los usuarios internacionales y el número telefónico para las personas de Guatemala. Seguidamente en cada caso se les formuló las siguientes preguntas:

1. La información que recibió fue de utilidad
2. El tiempo de respuesta fue eficiente
3. Utilizaría de nuevo este sistema de información

Se hicieron estas preguntas, porque básicamente se deseaba saber cómo los usuarios estaban acogiendo el proyecto, el cual hizo que el servicio de la Biblioteca del Instituto Guatemalteco de Turismo cambiara en el concepto de servicio que manejaban hasta la puesta en marcha.

5.1.2 Resultados de las encuestas

Después de hacer los cálculos respectivos, se tabularon los datos teniendo como resultado las siguientes graficas que aportan datos importantes con respecto a que perspectiva tiene el usuario al utilizar el sistema propuesto.

De forma global, se puede comprobar que, los resultados muestra la aceptación de las personas, lo cual es bastante alentador para la institución porque con este logro se abre una entrada al acceso a la información, convirtiendo al INGUAT en la primera institución estatal en Guatemala en proveer un servicio información textual-digital al usuario.

A continuación se analizan las tres graficas obtenidas con el objeto de tener un parámetro más amplio de las expectativas de los usuarios con relación al servicio que se puso en marcha.

Figura 24. Utilidad de la información



Como se puede ver en la gráfica, de las 50 personas que se encuestaron, el 84% o sea 42 personas manifestaron que la información recibida fue de utilidad y que ayudo de alguna manera a la investigación realizada. Por otro lado, el 16 por ciento de personas que comentó que la información no fue de su utilidad, fue el porcentaje que fue remitidos a otra fuente de información alterna, debido a que el material que solicitaron tenía derechos de autor, la información debió ser más consistente, no era la información que solicitaron y por no tener el soporte adecuado no pudieron ver la información, por lo tanto sus expectativas en cuanto al servicio que requerían no fue satisfechas.

Figura 25. Eficiencia del tiempo de respuesta

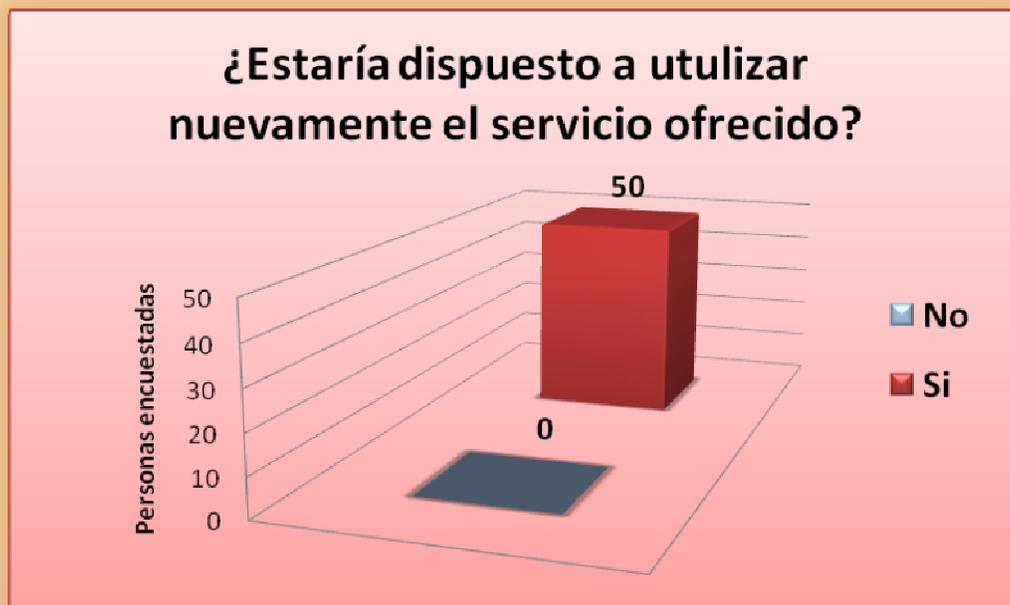


Como se muestra en la gráfica, el 90% de las personas que solicitaron información en su mayoría, la recibieron en un tiempo máximo de entre 30 minutos a 4 horas, estos tiempos fueron medidos en una semana laboral de lunes a viernes con horario de trabajo de 8:00 a 16:00 horas.

El 10% restante, por el contrario dijeron que no fue eficiente el tiempo, sin embargo al analizar el porqué, se notaron dos casos particulares. Por motivo de haber enviado su solicitud en viernes después de horario de trabajo o en fin de semana, por lo que la solicitud fue atendida el siguiente día hábil. Otro factor que influye a esta demora es cuando los documentos no están disponibles en formato digital y se tiene que elaborar el escaneo correspondiente,

aproximadamente lleva un día como máximo la preparación de un documento para su envío. En ambos casos se extendió una disculpa explicando las razones del retraso, a lo cual los usuarios respondían favorablemente.

Figura 26. Utilizaría de nuevo este sistema de información



Como podemos notar en la gráfica anterior, el 100% de las personas encuestadas manifestaron estar complacidas con el sistema de información. A pesar de que algunos usuarios no estuvieron conformes con el tiempo de recepción de la información, reconocen que el servicio brindado es satisfactorio y mostraron su conformidad por la calidad de la asistencia ofrecida, ya que unos de los comentarios externados fue el hecho de poder contar con un archivo digital que les permitía tener la información en cualquier momento que la necesitaran.

Figura 27. Gráfica de agradecimientos



Como un valor agregado a la preferencia manifestada y adicionalmente a las graficas de la encuesta, esta gráfica ilustra en mínima parte que el servicio que se presta es aceptado y que los usuarios se sienten agradecidos por la ayuda brindada en beneficio de la investigación que realizan.

Lo que llama la atención y que motivo a dedicar un espacio a verificar este tipo de información es ver como algunas de las personas que utilizan el servicio se toman la molestia de escribir mostrando muestras de agradecimiento. Asimismo, los casos especiales, manifiestan una felicitación por el trabajo efectuado, por la dedicación puesta en prestar el servicio y también cierto sentido de incredulidad de que una entidad del estado lleva a cabo sistema de este tipo con tanta eficiencia.

5.1.3 Fortalecimiento del sistema implementado en relación a las debilidades encontradas

Una de las debilidades encontradas y que es la causante de los retrasos, es que existe cierta información que es muy grande para poder ser enviada por correo electrónico. A este respecto, lo que procede en estos casos es hacerle saber al usuario del problema existente. La solución inmediata que se propuso para resolver este problema es invitar al usuario a llegar a la biblioteca y poderle trasladar la información por algún medio electrónico, ya sea USB o quemarla en un disco. Pero en problema no termina así, si la persona que solicitó la información reside en la ciudad de Guatemala, hay solución, el verdadero inconveniente se da cuando el usuario reside en los departamentos o peor aun si no vive en Guatemala, ya que por la lejanía es poco probable que la información no pueda ser recibida, quedando

Para fortalecer el desempeño del sistema de información se plantea la alternativa de colocar un portar en Internet, dedicado exclusivamente a la biblioteca, donde se puede colocar información que por ser muy grande en su peso digital no se pueda enviar por correo electrónico, que es la manera en que actualmente se esta trabajando.

Para esto, en este sitio especial se deberá colocar los documentos más grandes que se tengan en uso. Asimismo se deberá colocar únicamente los documentos que por su importancia sean solicitados constantemente de esta manera se aprovechara de manera eficiente el espacio en el servidor de la institución. Además se puede plantear el subir a este sitio ciertos documentos e irlos renovando mes a mes, de esta manera los usuarios podrán conocer el material con el que la institución cuenta y lo podrán recomendar a otras personas

5.2 Retroalimentación del funcionamiento del sistema

El sistema de información que se ha planteado, es una propuesta que pueden cambiar dependiendo la necesidad y desarrollo del mismo. Una vez capturada la información que ha reflejado el mismo podemos evaluar, en que manera ha logrado satisfacer las necesidades de nuestro principal favorecido, el usuario y a la institución que presta el servicio evaluar que tan factible es la continuidad del mismo.

A continuación se evalúan varios aspectos en base al desarrollo obtenido.

5.2.1 Índices de satisfacción del usuario

Luego de tener a la vista los registros utilizados por el Centro de Documentación para control de estadísticas de servicios prestados y las de agradecimientos por servicio, se verificaron los correos recibidos para comprobar que índice de satisfacción reflejaban los años en cuestión.

Primeramente se analizo que los usuarios experimentaron alguno de estos tres niveles de satisfacción:

- ◆ **Insatisfacción:** Se produce cuando el producto recibido no alcanza las expectativas.
- ◆ **Satisfacción:** Se produce cuando el producto recibido coincide con las expectativas del cliente.
- ◆ **Complacencia:** Se produce cuando el producto recibido excede a las expectativas del cliente.

A este sentido se encontró que había varios usuarios que solicitaban en repetidas ocasiones.

Continuando con el estudio para darle una aplicación práctica se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

Para aplicarla, se necesita primero obtener: 1) el *rendimiento percibido* y 2) las *expectativas* del usuario antes de la solicitud.

Para obtener los datos del *rendimiento percibido* se utilizarán los datos encuestados de la gráfica No. 27, que es del 84% de usuarios satisfecho, en una escala de 10 el dato buscado es de 8.4 usando la siguiente escala:

- ◆ Excelente = 10
- ◆ Bueno = 7
- ◆ Regular = 5
- ◆ Malo = 3

En el caso de las *expectativas* se pueden utilizar los siguientes valores, pero como se desconoce que expectativa tenía el usuario, se tomara como base la escala moderada:

- ◆ Expectativas Elevadas = 3
- ◆ Expectativas Moderadas = 2
- ◆ Expectativas Bajas = 1

Para el *nivel de satisfacción* se puede utilizar la siguiente escala:

- ◆ Complacido: De 8 a 10
- ◆ Satisfecho: de 5 a 7
- ◆ Insatisfecho: Igual o Menor a 4

Finalmente, se aplica la fórmula. Por los datos obtenidos, si la investigación de la encuesta ha dado como resultado que el *rendimiento percibido* ha sido "muy bueno" (valor: 8.4), y si las *expectativas* que tenían los clientes eran "moderadas" (Valor: 2), se realiza la siguiente operación:

$$8.4 - 2 = 6.4$$

Lo que significa que el usuario está: SATISFECHO

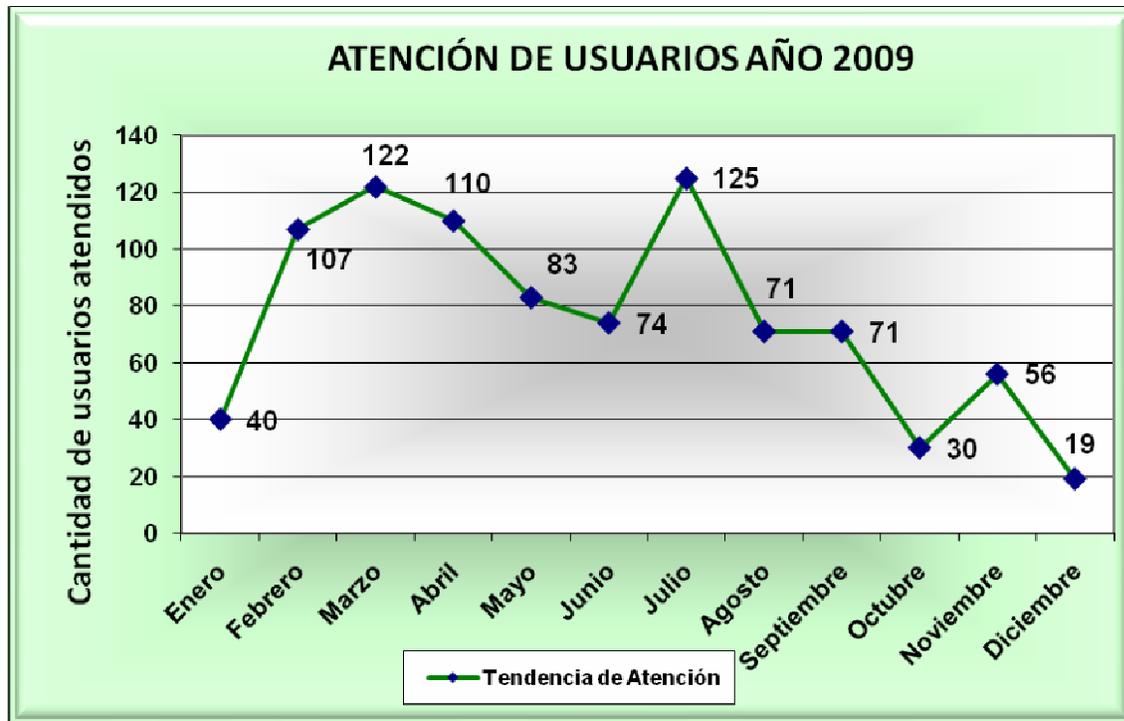
5.2.2 Estadísticas

Para las personas que trabajan en instituciones publicas, es adecuado dejar constancia del trabajo previamente elaborado, por lo que se procedió a indagar si se guardaba algún registro que se pudiera utilizar y extraer información sobre la cantidad de usuarios atendidos y la cantidad de documentos digitalizados para elaborar las graficas de tendencia de estos dos rublos.

Dicha información se encontró archivada en carpetas especiales, las cuales habían sido guardadas con el propósito de elaborar estas estadísticas, sin embargo, otro trabajo prioritario no dejo espacio para esto.

Teniendo a la visto y evaluado todo el año 2009, se comprobó que los datos eran de utilidad para comprobar la aceptación del Sistema de Información a lo largo del año, se hizo el conteo de la información recopilada para tener un parámetro de la cantidad de usuarios atendidos por medio de este sistema, así como también la cantidad de trabajo producido durante este mismo período, obteniendo los siguientes datos:

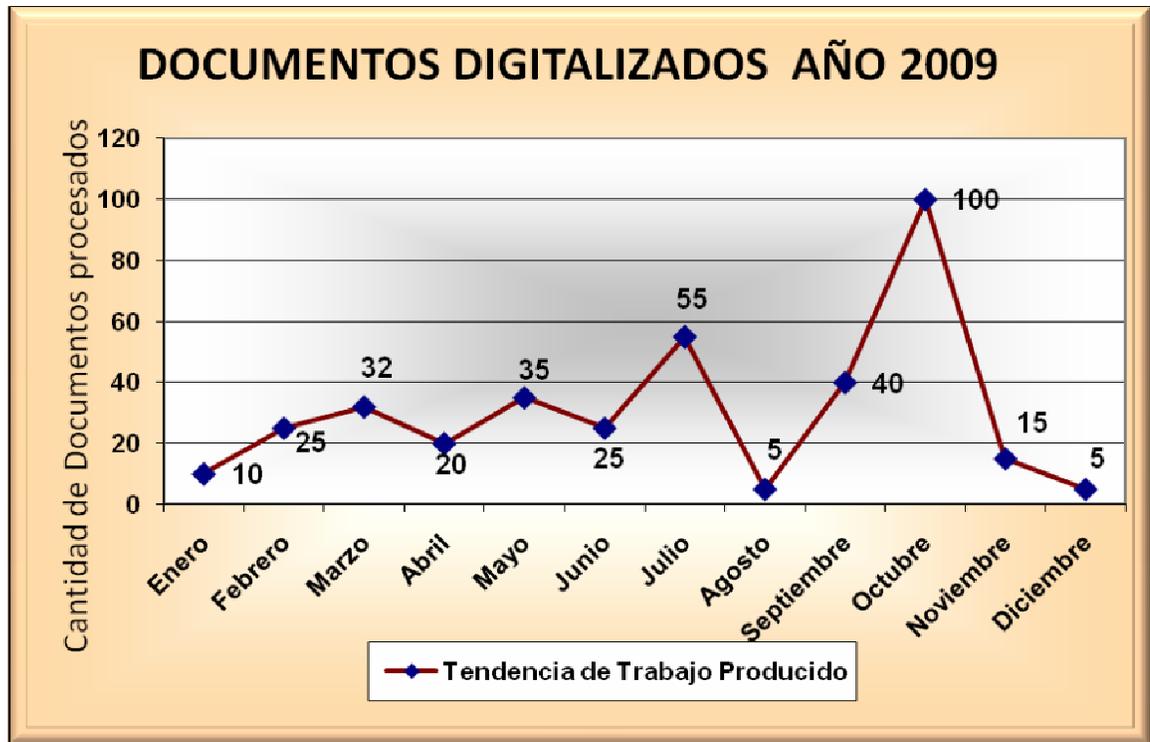
Figura 28. Tendencia de usuarios atendidos



Esto indica que al iniciar el ciclo escolar la demanda aumenta hasta el mes de marzo que es cuando inicia el período de vacaciones de Semana Santa. El otro pico se refleja en julio durante las vacaciones de medio año para luego decaer paulatinamente.

Con estos datos se hicieron las operaciones correspondientes, utilizando Excel y se llega a la conclusión que se tiene una media de 75.66 o su aproximado de 76 usuarios atendidos al mes y una media de 4 diarios, cosa que no se cumple en la práctica dado que en algunas ocasiones hay mayor cantidad de solicitudes durante un día normal.

Figura 29. Tendencia de trabajo producido



Por otro lado, se cuenta con la información de la producción de documentos digitalizados que se elaboraron durante el mismo período de tiempo. La tendencia meta es de 10 documentos por día, por lo que las prioridades en el desempeño de las funciones, no se puede cumplir con las metas establecidas.

Analizando la gráfica, se muestra que por los picos más altos que son julio y octubre, meses en los cuales había personal de apoyo para esta área, se logra una media de 30.58 o su aproximado de 31 documentos mensuales y una media de 2 al día, que básicamente son los documentos que solicitan y no están digitalizados o que por motivos de altos mantos se tienen que elaborar por prioridad.

5.2.3 Proyecciones a futuro.

El establecer metas y nuevos retos es parte de esencial de la creación de sistemas y proyectos, es por esta razón que se presentan algunas alternativas que se pueden implementar en pro del mejoramiento de lo planteado en el presente trabajo de graduación.

5.2.3.1 Establecer de nuevos servicios

Como una meta interna el Centro de Documentación del INGUAT, tiene como objetivo ingresar a la base de datos un mínimo de 5 hasta un máximo de 10 registros por los días hábiles que laboran, teniendo mensual una cantidad entre 100 y 150 documentos ingresados a la base de datos.

Por lo que se propuso a la jefatura de la Centro de Documentación del Instituto Guatemalteco de Turismo, difundir la labor que actualmente tiene la biblioteca. Para ello se planteó elaborar una base de datos con los correos electrónicos de las personas que escriben solicitando información.

Con los registros ingresados se elaborará un boletín bibliográfico que incluya los registros recientemente ingresados al sistema para mantener a los usuarios informados de las nuevas adquisiciones de la biblioteca. Por otro lado se pensó en la elaboración de boletines especializados, que consisten en elegir un tema específico y de esta manera se estafa promoviendo la información que ha sido ingresada años atrás.

Con este servicio no solo se hará publicidad al acervo que la biblioteca del INGUAT posee sino también enriquecerá las atribuciones que tenga la persona encargada del sistema.

5.2.3.2 Establecer nuevas áreas de trabajo.

Teniendo en cuenta todos los datos de entradas y salidas se hace necesario que este puesto en particular, sea manejado por una sola persona, fuera de las responsabilidades secretariales que se puedan presentar. Asimismo, esto daría lugar que se sume una actividad adicional como lo es la elaboración de material documental compilado y editado por el Centro de Documentación del INGUAT.

Esta tarea facilitará el acceso a la información debido a que el material pertenece en autoría intelectual al Centro propietario que lo elabora. Este trabajo de investigación fuera de ser personalizado puede cubrir varias áreas de interés como lo son:

- ◆ Reunión de temas que están dispersos
- ◆ Temas por materia
- ◆ Actualización de material
- ◆ Recopilación específica

Asimismo, se estaría contribuyendo con la institución al momento de la elaboración de documentos específicos de investigación para los cuales no hay una persona encargada, ya que esta misma información puede servir para las publicaciones realizadas en Mercadeo y Promoción, como parte de los distintos segmentos turísticos establecidos como punto de atracción máxima para los turistas extranjeros e Investigación de Mercados con su sección de boletines estadísticos y, aportaciones en publicaciones de las entidades privadas en cuyos espacios participa el INGUAT, siendo algunas de ellas.

- ◆ La revista del Centro Histórico con motivo del festival anual que se realiza.
- ◆ Retomar los Boletines Turísticos en los medios de comunicación impresos.

CONCLUSIONES

1. Existen muchas bibliotecas que prestan sus servicios a usuarios en nuestro país, pero solo una con una especialidad tan diversa y atrayente como lo es el turismo. Es por esto que este campo en especial dio un paso adelante no sólo en la cultura educativa, sino también, en la tecnología, al implementar un servicio de sistema de información virtual que mantiene su valor de atención personalizada a pesar de ser un medio electrónico y que durante el tiempo que ha estado en marcha este proyecto ha logrado permanecer y continúa sirviendo a la sociedad guatemalteca y mundial.
2. El presente trabajo de graduación fue recibido con gran demanda y participación del público, lo cual demuestra que existe un interés social importante. Se cumplió con el objetivo propuesto de contribuir al fortalecimiento y divulgación de la cultura turística nacional alrededor del mundo, captando en un año las solicitudes de más de 450 personas residentes en otros países, en los que se puede mencionar: España, Argentina, Chile, Venezuela, Ecuador, Brasil, Perú, Colombia, Centro América y en menor escala Estados Unidos, Holanda, Portugal y Canadá.
3. La conveniente ubicación de este Centro de Documentación facilita a las personas que llegan a consultar material puedan llegar sin dificultad, esto ha permitido poner a su disposición este nuevo servicio el cual promociona el sistema de información a los colegios que imparten educación en turismo lo que forma una divulgación de persona a persona que se ha expandido con los alumnos mencionados. Por ello, ésta es una ventaja, ya que no hay necesidad de crear el mercado, pues este ya está allí,

solamente es necesario atraerlo, y esto se consigue tratando de destacar en la eficiencia y calidad del servicio que se presta.

4. Se ha considerado necesaria la participación de la autoridades del Instituto Guatemalteco de Turismo, de manera que puedan brindar el apoyo para agilizar la propuesta de destinar un espacio en la página Web a este sistema de información, generando un acceso donde puedan estar los documentos, los programas de gestión interna e interfaz de consulta de catálogos y bases de datos.
5. El sistema de información, viéndolo desde puesto de vista económico, no representa un desembolso considerable, las herramientas en cuanto a presupuesto para libros nuevos, existe; cuentan con el equipo adecuado y el personal calificado y conocedor del trabajo que en una biblioteca se ejecuta, así como los conocimientos en informática básicos para dar el servicio. A este respecto, solo se tendría que invertir en mediano plazo en la capacitación del personal y la actualización de software y a largo plazo en el cambio de equipo y sistema de soporte para evitar que la información almacenada se pierda.
6. El contenido de una Web es dinámico y un tanto complicado de manejar para unas personas sin los conocimientos necesarios, además es importante cuidar y revisar que no se pierda la accesibilidad. Por esta razón, es necesario encargar a la sección de cómputo de la Institución la detección de problemas de accesibilidad que se den en la puesta en la implementación del sistema.
7. Por ser este sistema una innovación en los servicios estatales, otras instituciones de gobierno pueden tomar el presente trabajo de graduación

modelo e implementarlo, como se pudo observar en el desarrollo, el proceso es simple solo es cuestión de colocar metas y objetivos y hacer que las autoridades reconozcan el valor del trabajo que se realiza en una biblioteca y se motiven en dar a conocer todas las actividades que realizan en el mismo.

RECOMENDACIONES

1. Aprovechar el respaldo que se tiene con las autoridades de la institución, eliminando paradigmas en las personas de que una biblioteca es un lugar poco agradable y propicio para el tedio, darle valor a este sistema de información, demostrando lo importante que es para las personas tener acceso al conocimiento y desempeñando un buen papel en el servicio que se presenta.
2. Mantener un nivel consulta-respuesta, procurando incrementar la demanda por medio de la divulgación constante. Buscar la forma de hacer promociones y alertas de este servicio en los medios de comunicación y medios como una red de contactos bibliotecarios que diseminen este novedoso sistema para que la población pueda estar informada y pueda tener acceso al material que se está digitalizando.
3. Es importante que se obtenga acceso y se muestre la presencia de la biblioteca dentro del portal web de la institución, por lo que conviene elaborar una propuesta solicitando la creación de un espacio virtual al servicio de la biblioteca para que cuando se tenga el respectivo acceso se dé a conocer por este medio toda la bibliografía que se posee. Al momento de contar con material dentro de la Web, se recomienda que el material sea rotado constantemente para así dar a conocer y de esta manera proporcionar nuevas alternativas de información a las personas que visitan el portal de la institución.

4. Se insta a las autoridades superiores a crear módulos de acceso en las delegaciones regionales, con el fin de que los mismos sean minibibliotecas virtuales en los distintos departamentos donde se encuentran estas sedes para que con esta herramienta, se pueda lograr un doble propósito, captar mayor cantidad de usuarios y facilitarle a los mismos el acceso desde sus localidades, evitándoles con esto el inconveniente de venir hacia la capital en busca de lo que necesitan investigar.
5. Se recomienda plantear un proyecto homólogo diseñado específicamente para personas con discapacidad, muchas tecnologías se han puesto en marcha en países avanzados y el objetivo principal es dar un beneficio a personas con discapacidad de visión o problemas de movilidad en las extremidades superiores. Las nuevas tecnologías permiten en acceso a una computadora por medio de la voz, así que los usuarios con discapacidad en la vista o impedimento en los brazos podrán fácilmente obtener lo que buscan solo con hablar.
6. Se invita a los profesionales en bibliotecología a capacitarse e investigar más sobre la importancia de las bibliotecas virtuales como una herramienta moderna que impulsa los servicios especializados de la información. De esta manera, con el transcurso del tiempo y al comprobar la relevancia de este sistema aunado con la especialidad en bibliotecas se podrá crear la figura del bibliotecario, que con más preparación y conocimientos en las nuevas tecnologías de la información, tendrá mejores competencias pedagógicas y documentales y en este caso de informática, que le permitan trabajar de manera eficiente al servicio de la población en general.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acerenza, Miguel Ángel. **Administración del turismo**. México: Editorial Trillas, 1991.
2. **Bibliotecas especializadas: sus funciones y administración**. Washington: Unión Panamericana, Departamento de Asuntos Culturales, 1968
3. **Bibliotecas y tecnología de la información**. Bogota: Rojas Eberhard, 2004
4. Bravet Concepción, Roxana. **NTIC's aplicadas a la educación a distancia**. Cuba: Revista Apuntes, 2002
5. García Molero, Luis Ángel. **Automatización de bibliotecas**. Madrid: Editorial Arcolibros, 1999
6. INGUAT. **Antecedentes históricos del turismo en Guatemala**. Guatemala: Volumen I , 1996
7. Litton, Gaston. **Administración de bibliotecas**. Argentina: 1971
8. Sancho, Amparo; Mases, Amparo; Martín, David. **Innovación tecnológica y calidad en el sector turismo**. España: Revista Estudios Turísticos, 2003
9. Schluter, Regina; Winter Gabriel. **Turismo una perspectiva empresarial**. Argentina: CIET, 2003
10. Valles, David Martín. **Tecnologías de la información y el turismo**. España: Revista Estudios Turísticos, 1999

Referencias electrónicas

11. www.earth.google.es (11 de octubre 2010)
12. www.vistiguatemala.com (10 de noviembre 2010)

ANEXOS

Formato de la encuesta efectuada a los usuarios

1. ¿Qué edad tiene?

12-20_____ 20-25_____ 25-30_____ más de 30_____

2. ¿Género? M _____ F_____

3. ¿Ocupación? Estudiante _____ Profesional _____

4. ¿Por qué razón visita la biblioteca?

Leer o Estudiar _____ Fines de Investigación_____

5. ¿Sabe qué es una Biblioteca Virtual?

Si _____ No _____

6. ¿Alguna vez ha usado los servicios de una Biblioteca Virtual?

Si _____ No _____

7. Si la respuesta es afirmativa ¿Cuáles?

8. ¿La información obtenida en las bibliotecas virtuales ha satisfecho su necesidad de información y el servicio fue satisfactorio?

Si _____ No _____

9. ¿Cuando necesita información, qué medios utiliza para obtener la misma?

a) Va a la biblioteca

b) Consulta Internet

c) Las dos anteriores

10. ¿Si le dieran a elegir entre estas opciones que preferiría?
- a) Consultar la información de forma presencial y sacar copias
- b) Consultar la información de manera virtual y utilizarla las veces que sea necesario
- c) Solicitar la información y que se la envíen por medio electrónico.
- d) Bajar la información desde un portal electrónico

Formato de la encuesta efectuada a los profesionales en bibliotecología

1. Desde hace cuanto ejerce la profesión de Bibliotecólogo
- 3 a 5 años _____ 6 a 10 años _____ más de 10 años _____
2. ¿Sabe qué es una Biblioteca Virtual?
- Si _____ No _____
3. ¿Alguna vez ha usado los servicios de una Biblioteca Virtual?
- Si _____ No _____
4. Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles?
- _____
- _____
5. ¿La información obtenida en las bibliotecas virtuales ha satisfecho su necesidad de información?
- Si _____ No _____
6. ¿En la biblioteca que trabaja tienen un servicio de biblioteca virtual, servicio de consulta por medio del correo electrónico o que los usuarios puedan bajar material del portal de su institución?
- Si _____ No _____

7. ¿Si su respuesta fue afirmativa, cuál es el servicio que prestan con más frecuencia?

a) Solicitud de información y envío por correo electrónico.

b) Bajar la información desde un portal electrónico

8. ¿Si no cuenta con un servicio de biblioteca virtual, le gustaría que en su biblioteca se implementara?

Si _____ No _____

9. ¿Conoce los procedimientos para poder implementar una biblioteca virtual?

Si _____ No _____

10. Conoce las responsabilidades y ventajas de tener un servicio de Biblioteca Virtual, instalado en su institución?

Si _____ No _____

Formato de la encuesta de rendimiento del servicio practicada a los usuarios seleccionados en el proceso de Seguimiento de Mejora Continua

1. ¿La información recibida fue de utilidad para usted?

Si _____ No _____

2. ¿El tiempo de recepción fue el esperado y eficiente según su criterio?

Si _____ No _____

3. ¿Estaría dispuesto a solicitar información a este Centro de Documentación y utilizar el servicio virtual ofrecido?

Si _____ No _____