

SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE SILVANIA-CUNDINAMARCA DESDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Autor

Jorgesabogall@yahoo.es

Tutor:

Humberto Rojas Pinilla

*Este artículo académico es resultado de una investigación aplicada en el municipio de Silvania – Cundinamarca, adelantado desde abril hasta Noviembre del 2019.

Pontificia Universidad Javeriana

Bogotá D. C.

Febrero 2020

SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL MUNICIPIO DE SILVANIA - CUNDINAMARCA DESDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Sistema de Información Turística

Resumen

El presente artículo plantea el diseño de un Sistema de Información Turística para el municipio de Silvania, como herramienta de desarrollo local, que permita establecer una adecuada regulación del sector turístico dentro del territorio, debido a que el crecimiento descontrolado de tal sector propone una situación de riesgo ambiental, social y económico, y sus impactos reales no pueden ser medidos. De igual manera, el Sistema de Información Turística busca desarrollarse en un ambiente participativo e inclusivo en el que todos los actores relacionados con el sector operen bajo propósitos comunes, estrategias concertadas y esfuerzos articulados entre sí para lograr el objetivo principal de consolidar a Silvania como un destino turístico destacado en la región, y que sus impactos en el territorio sean positivos.

De igual manera, el Sistema de Información Turística funge como apoyo para la consolidación de Silvania a 2.031 como centro de desarrollo regional, de acuerdo a lo establecido en el Plan Básico de Ordenamiento Territorial "PBOT".

Abstract

This article proposes a Tourist Information System design as a tool for local development that allows the establishment of an appropriate regulation for its region because an uncontrolled growth of tourist operators is now a problem for different sectors as the environmental, social and economic. Besides, their real impacts can't be measured. Likewise, the Information System seeks to develop, in a participatory and inclusive

environment, so that all actors related to the sector operate under common purposes, concerted strategies and articulated efforts to achieve the main objective of consolidating Silvania as a tourist destination featured in the region with positive impacts in the territory.

Likewise, the Tourist Information System works as a support for positioning Silvania as a regional development core in 2.031, aligned with the “PBOT”.

Palabras claves: Sistema de Información Turística, desarrollo local, gestión pública, redes, turismo, Silvania

Keywords: Tourist Information System, local development, public management, networks, tourism, Silvania

I. Introducción.

El presente documento de investigación busca construir un sistema de información turística para el municipio de Silvania, como herramienta de gestión del sector, la cual fortalezca la gobernanza en el territorio y permita tener impactos positivos en ámbitos ambientales, sociales y económicos.

Para tal propósito, el sistema enlaza la gobernanza generada a través de la comunidad relacionada al sector turismo, como prestadores de servicios turísticos, operadores de turismo, cooperativas, gremios, y el consejo de turismo. A esta comunidad se le ha nombrado red de conocimiento (Ver anexo 1), pues son quienes poseen la experiencia en este sector y conocen a profundidad las particularidades del territorio en esta materia.

La construcción de esta red de conocimiento partió de la propuesta de un inventario turístico, el cual se encuentra activo y actualmente se alimenta de la información suministrada por la coordinación de turismo anexa a la Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario. No obstante, debido al alcance limitado en materia de recurso humano, el ente

territorial ha buscado maneras de producir y compilar tal información a partir de estrategias de relacionamiento y vinculación a la ciudadanía con procesos administrativos, como lo fue para el año 2018 el Nodo de turismo, el cual recogía sectores prestadores de servicio turístico y operadores de turismo y en cooperación, se adelantaba el diagnóstico de tal sector.

Para el año 2019, el proceso fue continuado por la coordinación de turismo debido a los resultados obtenidos, que fueron una serie de estrategias para el levantamiento de información del sector. Posterior a esto, fueron vinculados nuevos actores, llegando a la construcción de un Consejo de Turismo, herramienta con la cual el sector permitirá construir una agenda de trabajo cooperativo y coordinado por la administración municipal.

El sistema de información turística, a su vez, reconoce la importancia de la gobernanza, y el aumento de esta representa la oportunidad de nuevas formas de gobierno más eficientes en materia fiscal, contando con mayores impactos en la población municipal. Además, a través de una adecuada organización administrativa, la regulación del sector de turismo en Silvania se presenta alineada con los intereses organizativos del territorio, como lo es el Plan Básico de Ordenamiento Territorial, de ahora en adelante PBOT. Finalmente, es importante rescatar las metas trazadas desde el Plan de Desarrollo, debido a que permitieron el posicionamiento del turismo como un eje para el crecimiento económico del municipio, el cual contaba con un fuerte componente de desarrollo del sector, como lo fueron las estrategias llevadas a cabo hacia la organización de los Artesanos en el municipio, estrategias para la vinculación de estudiantes a procesos de emprendimiento, la organización de ferias y festivales gastronómicos, las estrategias de capacitación en información y guía turística a ciudadanos interesados, entre otras metas logradas.

Sin embargo, la necesidad del sistema de información turística se ubica en la baja regulación que tiene este sector por causa de la ausencia de información, dificultando la proyección de este para generar un mayor impacto y beneficio social y económico para la población. Adicionalmente, se reconocen los impactos medioambientales que tiene esta actividad para el territorio y ya ha habido afectaciones en este aspecto, por lo cual se hace

necesario crear una herramienta para su regulación consciente de las particularidades del territorio.

Frente a la baja regulación, esta se evidencia en la inexistencia de normatividad local referente a la planeación estratégica para la localización de áreas turísticas, su control, su mantenimiento y la preservación medioambiental de los lugares en donde esta actividad se ubica. De esta manera, a pesar de que el uso del suelo en el municipio se encuentre reglado por el PBOT, es posible hallar actividades turísticas por fuera de donde el PBOT estableció su desarrollo. Los efectos notables de esta situación son la pérdida de la UAF, (unidad agrícola familiar) en un municipio principalmente agrícola, contaminación en cuerpos de agua (principalmente el río subia), contaminación por residuos sólidos en atractivos naturales, e inexistencia de sistemas de recolección de basuras por fuera del casco urbano. Sumando a lo anterior, durante la revisión documental de proyectos de acuerdo de las últimas administraciones, no fue hallado tales documentos, confirmando nuevamente tal punto.

De acá que la estructuración de un sistema de información turística resulte de vital importancia, y recogiendo los procesos de la administración “Juntos Por Sylvania”, es posible fortalecer la gobernanza con la red de conocimiento, estrategias de emprendimiento a diferentes sectores poblacionales, y nuevos actores vinculados en el proceso. No obstante, la pregunta es ¿cómo construir un sistema de información turística en el municipio de Sylvania teniendo como ejes la gobernanza y participación ciudadana?

El documento se divide en 4 capítulos, el primero ofrece el diseño metodológico propuesto. El segundo expone el marco de referencia que señala la importancia del turismo para el desarrollo económico del país, pasando por la interacción entre Turismo, Gobernanza, Redes locales, sistemas de información turística y su aplicación, y llegando a la definición, objeto y alcance de los sistemas de información turística como herramienta de desarrollo municipal. El tercer capítulo contiene la estructuración del sistema de información turística para el municipio de Sylvania explicando la metodología de construcción la cual requirió del acompañamiento y participación de diferentes actores a fin de garantizar la coordinación y cooperación en su implementación. El cuarto capítulo señala la operación del sistema de información, su alcance, contenidos y estructura.

II. Metodología de investigación

La metodología implementada para el desarrollo del presente artículo es estudio de caso, debido a que examina o indaga sobre un fenómeno contemporáneo en su entorno real (Carazo & Piedad, 2006, pág. 174) además, es adecuada para el análisis de las particularidades territoriales del municipio, ya que permite un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio (Carazo & Piedad, 2006, pág. 171). Es importante mencionar que si bien en este tipo de metodología la rigurosidad es una constante preocupación, su desarrollo ha ido de la mano con componentes como gobernanza y participación ciudadana, al igual que con los sistemas de información turística, lo que permite la definición de un objeto de estudio más claro sobre un territorio en particular.

En palabras de Chetty (1996) en Carazo y Piedad (2006, pág 175), el Estudio de caso es adecuado para investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren, y permite explorar en forma más profunda y obtener un conocimiento más amplio sobre cada fenómeno, lo cual permite la aparición de nuevas señales sobre los temas que emergen.

Por otra parte, objetivo del sistema de información turística es organizar el apartado administrativo con tal de dar cuenta de la situación actual del sector turístico en Sylvania y señalar las directrices que contribuyan al mejoramiento de este, y entre otras, al gobierno en materia de gobernanza. De esta manera, fueron entablados diálogos con los prestadores de servicios turísticos más visibles y fueron vinculados en el proceso otros actores que se encontraban al margen de las dinámicas de la administración, pero dentro de su territorio, con estrategias como la conformación del Nodo de turismo en el 2018 y el Consejo de Turismo para el 2019.

Posteriormente, se realiza el protocolo de caracterización de comerciantes y establecimientos comerciales. Este protocolo fue realizado, con base a la matriz para la caracterización del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, facilitando la estandarización de tal información compilada; de igual manera, tal caracterización fue apoyada por las demás coordinaciones de Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario.

Cabe resaltar que, debido a la dinámica del proceso, este aún sigue en curso, alimentando la base de datos, y tomando como pilares la participación ciudadana, la gobernanza como producto de tal participación ciudadana y la gestión de la información turística para la construcción de una reglamentación adecuada que beneficie al municipio sin detrimento alguno de su patrimonio.

En paralelo, fue llevada a cabo una extensa revisión, consultas y comparación directamente en portales web de varios sistemas de información turísticos, en relación al funcionamiento tanto en Colombia como a nivel internacional.

III. Marco de referencia

1. Turismo en Colombia

En los últimos años el turismo se ha convertido en una fuente generadora de ingresos, empleo e inversión para el país. Acorde con cifras recientes del Ministerio de Industria y Turismo, el número de turistas que visitan el país ha venido en crecimiento, pasando de 2,6 millones en 2010 a 6,5 millones en el 2018, el ingreso por divisas creció un 68% en el mismo periodo de tiempo y en términos de Inversión Extranjera Directa el país creció un 52,4% con respecto al 2017, llegando a valores de US\$297 millones (I-2018).

De esta manera, el sector turismo representa una oportunidad para el crecimiento económico y desarrollo de los municipios, factores importantes para el cierre de brechas sociales y económicas, por lo que resulta interesante para la administración pública diseñar e implementar herramientas que permitan la gestión y desarrollo del sector dentro del municipio, las cuales deben ser articuladas con los diferentes niveles de gobierno,

Los principales beneficios de este sector de servicios turísticos sobre la economía son: i. la creación de empleo, teniendo en cuenta que es una industria que requiere de mano de obra

directa e indirecta; ii. Construcción de infraestructura, la cual genera inversión y reactivación económica. iii Mejoramiento de la situación fiscal municipal mediante ingresos por impuestos, tasas y contribuciones necesarias para la sostenibilidad del ente territorial en cumplimiento de su política social iv. promueve la preservación del medio ambiente y la cultura, por el efecto de valoración que da el turista a este tipo de factores (Díaz y Otros, 2006)

Considerando los atributos y potencialidades del turismo, los entes territoriales han considerado a este sector como una estrategia de desarrollo local, lo cual es evidenciado en los Planes de ordenamiento territorial y planes de desarrollo y esfuerzos administrativos para la toma de acciones que fomenten el turismo. En el caso de Sylvania, el Plan de Desarrollo “Juntos por Sylvania, 2016-2019, fue elaborado tomando como un eje central el Desarrollo Social, la Educación y el Turismo, como apuesta productiva de la región. No obstante, esta apuesta trae consigo una serie de problemas a resolver. Dichos problemas giran en torno a temas relacionados con impactos ambientales, impactos sociales debido a la población que circula por el territorio, así como alteraciones en la cultura y prácticas de la comunidad.

Teniendo en cuenta que muchos de estos problemas son generados por falta de información, organización de la oferta turística, manejo de datos estadísticos y desconocimiento de las dinámicas propias del sector; la solución demanda esquemas de cooperación y planificación integrados a nivel local, de allí la necesidad de construir un sistema de información turística que permita la interacción entre todos los actores, el uso intensivo y extensivo de información, la creación de nuevas regulaciones y la reorganización de las existentes.

Participación ciudadana

Para empezar, el término participación remite según Robirosa, a la capacidad que las personas tienen para afectar las decisiones que involucran su vida cotidiana, y supone, el reconocimiento de otras necesidades asociadas que son a su vez condición y resultante de un proceso participativo Robirosa, (1990) y frente a la construcción de ciudadanía, a pesar de ser un concepto cuya connotación varía a través de la historia y de la cultura en la que

se le mire, para este apartado se hace uso del término de ciudadanía republicana retomado por Miralles, el cual contiene:

a) La idea de libertad intrínseca a la construcción simbólica de un territorio en una identidad; b) la igualdad jurídico-formal; c) la justicia en materia de la primacía de los derechos que subyacen en la ciudadanía; d) la participación política en virtud de su alta actividad; y e) los modelos de construcción de ciudadanía que normatiza el comportamiento en sociedad (Miralles, 2009, pág. 15).

De esta manera, la participación ciudadana constituye uno de los pilares del sistema de información, debido a que los ciudadanos se deben encontrar en posición y capacidad para tomar acciones sobre las decisiones que afectan su cotidianidad en orden de garantizar la igualdad y libertad de la cual el Estado es responsable y se halla en el mismo del concepto de ciudadanía.

Por otra parte, la construcción de participación ciudadana en procesos administrativos es un proceso que toma tiempo, en especial para Silvania, debido a que gran parte de la ciudadanía ha ubicado estos procesos en dinámicas políticas externas a su cotidianidad, cuando es todo lo contrario. Esto se ha presentado debido a la representación de la política de manera estatal, mas no como un actuar diario que afecta a todos los tipos de relaciones interpersonales e incluso con el medioambiente.

Gobernanza y los Sistemas de Información

Según Rhodes, los modelos tradicionales de tramitación de tensiones e intereses no permiten dar cuenta de nuevas formas de interactuar entre actores inmersos en un espacio determinado, pues tales modelos son resultado de un análisis en el que el las decisiones son tomadas con base en el comportamiento político de las elecciones propuestas. Sin embargo, para Rhodes el estudio se debe centrar sobre las instituciones y al modus operandi del Estado en cada arena Política (Zurbruggen. 2011. Pág 186)

Por su parte, de acuerdo con lo señalado por Ortegón, el rol del Estado, como el hacedor de política pública, ha transitado con la influencia de diversas escuelas del pensamiento, desde los pensadores clásicos y neoclásicos hasta los neo - institucionalistas y contemporáneos, quienes intervienen con incentivos para organizar y mantener comportamientos o conducir intereses sociales y también plantear sugerencias sobre el Estado y su funcionamiento.

Se parte del modelo burocrático del estado el cual de acuerdo con Max Weber está basado en "Liberté, égalité, fraternité" y cuyas principales características son: Legalidad, formalidad, racionalidad, impersonalidad y jerarquía. Este modelo empieza a presentar deficiencias ante la complejidad del proceso de gestión y operación de las políticas públicas pues presenta rigidez, falta de involucramiento e insuficiente capacidad de adaptación e innovación de las organizaciones frente a una sociedad más compleja y fragmentada. Gomá (2016)

Surge entonces en la década de 1970 una preocupación por la ineficiencia en la ejecución de los programas públicos y la rigidez en la adaptación los nuevos patrones de actuación y comportamiento de la sociedad, lo que llevó a diseñar un sistema público con una nueva forma de actuación, en la cual se incorporan criterios de eficiencia y eficacia , externalización de la gestión y donde la nueva gestión pública compite o colabora con el sector privado para satisfacer necesidades públicas, otorgando a los ciudadanos un papel más activo y adoptando procesos más racionales y con mayores autonomías en la gestión García (2007)

No obstante y de acuerdo con García, estos cambios de modelo carecen de validez si no existe control de la intervención, por esto durante la última década se han perfeccionado los sistemas de control orientados a la verificación del cumplimiento de la legalidad.

Sin embargo, el gobierno democrático tradicional encuentra dificultades para reaccionar de manera eficaz ante un entorno cada vez más complejo, incierto y dinámico. Blanco & Gomá (2003) señalan que el gobierno democrático tiene mayores dificultades en cuatro ejes dinámicos:

i) la dificultades de conocimiento, dado el intrínseco carácter incierto de la sociedad postindustrial, y el alto grado de fragmentación cognitiva que ésta implica; ii) la complejidad de los valores, intereses y preferencias en juego, que no sólo poseen múltiples sujetos, sino

que ellos mismos son cambiantes e inestables; iii) el carácter insostenible de la concepción jerárquica de los procesos de gobierno; y iv) la creciente interdependencia de problemas y de actores políticos, que cuestiona seriamente el modelo clásico de políticas públicas segmentado y unidireccional. Blanco & Gomá, (2003)

Dadas las presiones para satisfacer las demandas de la población, la pugna por el poder político y la influencia de ideologías, se imponen serios cuestionamientos y se llega a un tercer escenario donde se busca la relación entre las políticas públicas la administración y gestión pública la cual se puede entender desde dos aproximaciones (Torres & Santander, 2013)

La aproximación pluralista de las organizaciones de intereses en la sociedad, con la inclusión de un gran número de opiniones, la negociación y la concertación conviven con una concepción pluralista de la sociedad, como bases para la gobernabilidad. Sin embargo, de acuerdo con Ortegón, se corre el riesgo de fragmentar el peso del Estado en un alto número de actores descentralizados, si no se tiene un esquema articulado de relaciones o una base sólida de representación democrática

La aproximación corporativista o monopolista para la acción colectiva, tiende a reducir la multiplicidad, bien sea por la concentración de los grupos con pretensiones de monopolio, como por la necesidad del sistema político de reducir del número de interlocutores. Para Ortegón, desde esta concepción se resalta la importancia de encontrar interlocutores “válidos” del Estado, que representen a sus afiliados y sean capaces de controlar a sus miembros para que cumplan con las normas, los acuerdos y las políticas del Estado.

Reconoce Ortegón que estas dos posiciones, la pluralista y la corporativista, dan pie al desarrollo de nuevas teorías basadas en las relaciones entre Estado y la administración pública, donde las estructuras organizacional y social son importantes. Frente a estas estructuras, especialmente la estructura social, es posible encontrar redes de participación en la que se conjugan nuevas alianzas para la superación de tensiones y/o construcción de soluciones a problemas particulares, a decir, las redes participativas juegan un rol vital para estas situaciones.

Ahora bien, en el escenario actual en donde la integración de posiciones pluralistas y corporativistas se hace presente y genera nuevas tensiones, los procesos administrativos han hallado herramientas que permiten la construcción de gobernanza a partir de la

convergencia de múltiples sectores frente a temas particulares, como lo pueden ser el desarrollo económico y bienestar social. A decir, los sistemas de información son herramientas que permiten la construcción de gobernanza sin entrar en aproximaciones corporativas y/o pluralistas, hallando un punto medio. Es importante decir que tal punto medio no se encuentra exento de tensiones, sino que funge como un nodo para la mediación de estas y balance entre los intereses de la administración y los ciudadanos.

Los sistemas de información funcionan como herramienta de gobernanza debido a que permiten la agrupación de múltiples esferas administrativas en un solo plano más horizontal, lo que facilita la interacción entre la ciudadanía y el ente territorial, haciendo que las demandas de la población sean puestas en un espacio para el diálogo más abierto y directo, potenciando la sinergia entre los diferentes actores involucrados.

Redes participativas en gobiernos Locales:

Los gobiernos locales tienden a superar sus viejos roles burocráticos o versiones gerenciales y ahora se dedican no solo a las competencias obligatorias (asfaltado, alumbrado, limpieza, etc.) sino a brindar atención a la comunidad. Estos nuevos retos llevan a que los gobiernos locales se fortalezcan en tres elementos:

1. Agendas: conformación de agendas públicas locales con políticas orientadas a garantizar un bienestar. Esta nueva agenda establece políticas más complejas y amplias en las cuales se suele sobrepasar las bases competenciales del gobierno local, hay una expansión de la oferta pública y se requiere aumento de presupuestos.
2. Roles: el gobierno local empieza a desempeñar roles más estratégicos con capacidad de construir políticas y no ser el mero gestor de recursos.
3. Formas de gobierno: se pasa de un gobierno monopolístico a un gobierno más relacional con la comunidad, las organizaciones y la población civil.

Estos tres elementos suman la idea de gobiernos con capacidad de decidir modelos de ciudad. Gomá, (2016)

De acuerdo con Blanco y Gomá, la esfera política local ha cambiado en la última década,

existiendo progresiva expansión de las políticas municipales y una construcción de agendas públicas locales en las que se dieron dos dinámicas; la primera fue de expansión de la oferta pública y la segunda de profundización. Todo esto conforma una oferta de políticas municipales estructurada en un triple ámbito: el espacio económico-laboral; el espacio del bienestar; y el espacio urbanístico-territorial. Brugué & Gomá, (1998)

Pero ha sido dado otro salto en el proceso de “empowerment” político local desde la perspectiva de fortalecimiento de agendas y desarrollo de roles estratégicos, destacando dos tendencias Blanco & Gomá, (2003)

1. La tendencia al dinamismo y la innovación.
2. La tendencia a la integración y la transversalidad.

Para el caso de Silvania las dos tendencias mencionadas se presentan como retos por resolver ya que las políticas municipales y la dinámica propia del municipio ha aislado a la administración de la comunidad, generando poca participación en procesos de política públicas locales. Debido a esto, el sistema de información turística asume como estrategia el generar una ruptura frente al ejercicio político de la agrupación de intereses.

Si bien representa un reto importante, la integración participativa de la comunidad debe darse en orden de generar lazos de gobernanza, aumentando la confianza en el gobierno local, y el sistema de información turística sirve con este propósito en la medida que las acciones son concertadas de manera amplia con la población.

Para Rhodes,(2014) Gobernanza corresponde a “governance” el cual relaciona ciertas características de una sociedad a lo referente a presentar un determinado tipo de estructuras, redes e instituciones que posibilitan las interacciones horizontales de intercambio y cooperación entre el gobierno y diversos actores en procesos de política pública. Es posible decir que cada sociedad tiene su tipo de gobernanza, pues es una cualidad del sistema político-social.

En este caso, lazos de Gobernanza es un tipo de gobernanza que se expresa a través de vínculos concretos que pueden ir en aumento y/o fortalecerse en la medida que las demandas de la población sean atendidas por la administración central.

Desarrollo local sostenible y turismo

El turismo durante las últimas décadas ha ido en aumento como un modo de consumo cultural sobre el territorio y los bienes identitarios que sobre este se puedan extraer, sin embargo, este tipo de acciones que se han ido expandiendo giran en torno a un enfoque productivista en el que prima el rendimiento económico sobre los impactos que este pueda tener sobre factores sociales, y no sólo se presenta en espacios privados, sino también en el manejo de políticas públicas y planes de acción.

Este tipo de turismo, además de no preservar la riqueza en materia de recursos del territorio y de colocar en situación de vulnerabilidad la identidad local, se auto legitima por parte de la administración, causando problemas de gobernanza, entendida como el relacionamiento entre ciudadanía y gobierno, en las comunidades en donde este tipo de planes o políticas públicas son implementados.

“En última instancia, es como si con la mentalidad de una oficina de obras públicas se tratara de construir planes de desarrollo local. Esto ha conducido a la realización de un sinnúmero de obras, loables en muchos casos, sin que ellas consigan generar siquiera un mediano crecimiento sostenido de las localidades, no conseguir desarrolló" (Morales, 2005, pág. 55)

Para esta situación, a través de las diferentes dependencias del orden municipal se deberán desarrollar estrategias en las que el capital cultural y natural del territorio si bien sirva de insumo para llevar a cabo actividades turísticas, protejan la identidad territorial y propendan por el cuidado medioambiental a partir de la regulación de prácticas viables en estos.

- Dimensión horizontal y multinivel de redes locales.

La ciudadanía reclama soluciones a problemas que suelen no estar estructurados bajo una lógica sectorial (lógica con la que está organizado el gobierno) si no que se estructuran bajo una lógica de eficacia y eficiencia que pretenden la fusión de esfuerzos y acciones (Ortegón, 2008) Para dar respuesta a los problemas de la ciudadanía aparece los conceptos de red y gobierno relacional como los nuevos referentes. A decir, por gobierno relacional se debe entender una innovación gubernamental sustentada en saberes cívicos, construcción de políticas públicas en red y visión de gobernanza como nueva forma de gobernar. (Navarro. 2015. Pág. 2) Las redes locales presentan dos dimensiones:

Redes horizontales: Múltiples actores interdependientes en un mismo nivel territorial, con relaciones más o menos conflictivas o consensuales, y con distribuciones asimétricas de poder. Podemos gestionar las redes de dos formas: i. **La gestión de las interacciones internas** que busca incidir sobre una red de actores ya existente para activar e intensificar las interacciones a fin de favorecer determinados objetivos; ii. **La gestión de la estructura de la red**, cuando la estructura de la red genera un espacio no adecuado para impulsar una estrategia, cabe entonces incidir en el espacio de gobernanza incidiendo en la configuración de la red (dar entrada a nuevos actores), incidiendo en la distribución de poder (alterando patrones de asimetría en recursos) e incidir sobre valores y percepciones (producir marcos y escenarios de referencia) Blanco & Gomá, (2003).

Redes Multinivel involucra a varios organismos en diferentes niveles territoriales (nacional, regional y local), diferentes sectores de la política en cuestión (salud, educación, medio ambiente, transporte etc.), y variedad de actores con diferentes intereses (políticos, especialistas, burócratas, técnicos, ONG, etc.) Ortegón, (2008)

Para el caso del municipio de Silvania, la red construida pretende ser multinivel debido a la multiplicidad de actores con la que cuenta y proyecta contar. Además, al conformar un sistema de información turística, la agrupación multinivel permitiría la representación de los gremios por actores elegidos al interior de cada uno de ellos, lo que facilitaría la toma de decisiones y/o construcción de propuestas en un marco administrativo. A decir, los Sistemas de información turística pueden ser:

Sistemas de Información Turística

Existe diferentes definiciones sobre sistemas de información, refiriendo a que son un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información organizados que interactúan entre si con fin de apoyar una actividad o generar información relevante y de calidad para la toma de decisiones.

Existen otras definiciones más precisas como las de Andreu, Ricart y Valor (1991), quienes definen los sistemas de información como

Conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo a las necesidades de la empresa, recopila, elabora y distribuyen selectivamente la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia". Ricard y Valor, (1991)

Otra definición de sistema de información está dada por K y J Laudon (1996), para los cuales un sistema de información son un conjunto de componentes interrelacionados que capturan, almacenan, procesan y distribuyen la información para apoyar la toma de decisiones, el control, análisis y visión de una organización K y J Laudon, (1996)

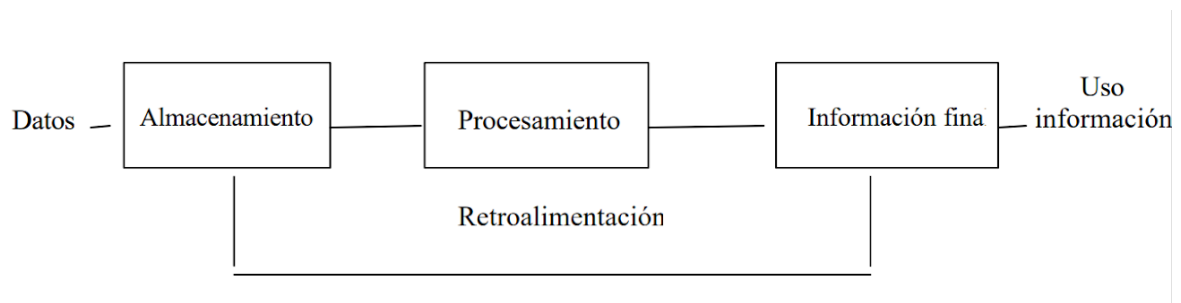
Teniendo en cuenta que el entorno del sector turístico es cada vez más complejo, donde se administra grandes volúmenes de información y el cual ha sido ampliamente impactado por el uso de las tecnologías de la información, los sistemas de información se han consolidado como la herramienta idónea que permite comunicaciones rápidas, fiables y seguras para la promoción y comercialización de productos. Así mismo, permite la promoción basadas en imágenes y medios audiovisuales flexibles.

Es preciso anotar que los sistemas de información turística requieren de una organización, un equipo técnico y la concurrencia de todos los actores involucrados (públicos y privados) capaces de generar información organizada y articulada que permita su registro y organización. Como todo sistema de información, este debe ser dinámico y requiere de su continua gestión para que genere información de calidad y sistemática.

Por otro lado, Valles (1999), advierte que la utilización de las Tecnologías de la información – T.I. incide en la mejora de la calidad y alcance de los sistemas de información turística desde dos vertientes, la primera promueve ahorro en costos y optimiza procesos lo que termina mejorando la gestión y la segunda posibilita la prestación de servicios en mejores condiciones, incorporar servicios que al final redundan en bienestar para el agente y el cliente (Valles, 1999)

Un sistema de información sencillo puede ser el presentado por Hernández (2003) en su artículo académico, en el que los datos fungen como el soporte del sistema y su tratamiento da como resultado el uso de información elaborada. Sin embargo, este tipo de sistema no expone la relación e importancia del procesamiento para la producción de información final, lo que supone un ejercicio que agrega poco valor a los datos en bruto:

Figura 1 Funcionamiento de Sistemas de Información



Fuente: Los sistemas de Información: evolución y desarrollo, (Hernandez, 2003),

Un sistema de Información se puede configurar en torno a una serie de subsistemas que se relacionan de diferentes formas. A continuación, se presenta gráfico con el funcionamiento del sistema de información propuesto por Hender y otros (2011).

Figura 2 Estructura y funcionamiento de Sistema de información turística Hender (2011)



Fuente: Adaptado Bigné (2000) en (Hender y Otros, 2011)

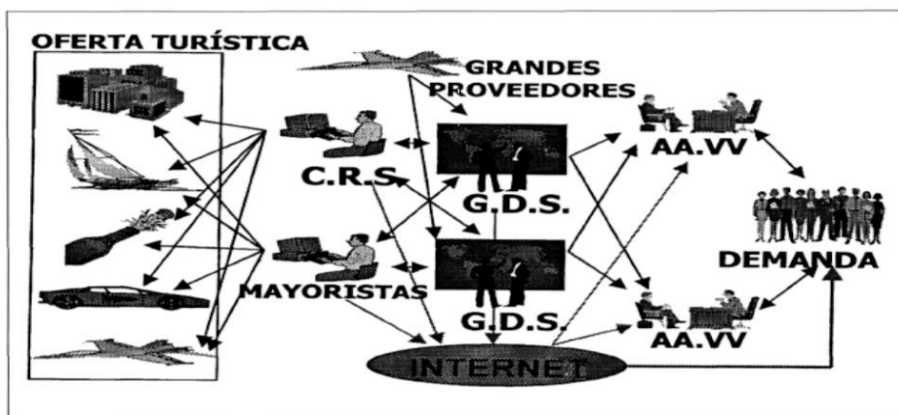
El último gráfico hace alusión al funcionamiento del Sistema de información propuesto por Hender, y es aquel adoptado y modificado para el caso de Sylvania debido al manejo de Subsistemas y el tratamiento de información requerido para ser divulgada. Cada subsistema es:

1. Subsistema de registro de información interna: se nutre de información de la organización
2. Subsistema de información Externa: recoge información generada en el medio ambiente, comunidad, mercado. Informes, artículos de prensa, ferias, exposiciones y/o páginas web
3. Subsistema de estudio de mercado se incluye necesidades específicas de información que requiere de manera específica la organización.

La viabilidad de tal sistema en Sylvania está mediada por los despachos con los que cuenta el ente territorial, mas no solamente con la Coordinación de Turismo. Esto debido a la transversalidad con la que se cuenta en el tema de turismo. Y por otra parte, la regulación de este sector corresponde también a otros actores cercanos a través del Consejo Municipal de Política Social (COMPOS), gracias al impacto social que tendría cada decisión, integrando en cada paso mayor consenso frente al camino a seguir en esta materia.

Por otro lado, algunos expertos presentan el funcionamiento de los sistemas de información turística con más complejidad y diferentes interacciones entre los actores; donde el sistema de información resulta más robusto y trabajado en conjunto con un aplicativo web y permite sistematizar proceso e interactuar con mayor facilidad. A continuación se presenta el funcionamiento propuesto por Valles:

Figura 3 Estructura y funcionamiento Sistema de Información Turística Vallés (1999)



Fuente: (Valles, 1999)

Como se observa en el gráfico anterior, las interacciones entre agentes son constantes y dinámicas lo que requiere de un recurso humano capacitado para la administración del sistema y la conformación de una Red que permita la articulación de acciones, la generación de contenidos de calidad y la visualización acertada de la información o productos turísticos del sistema.

Objetivos de los sistemas de información turística

Los objetivos específicos que debe perseguir un sistema de información turística son:

1. Tener pleno conocimiento de la demanda, teniendo en cuenta variables que definan un perfil y permita la identificación de los gustos y preferencias del cliente,
2. Permitir el seguimiento de los resultados del destino (tasas de ocupación, estancias medias, perfil de los clientes, la composición y características de la oferta turística)
3. captar información continua sobre la demanda, oferta y la competencia con otros destinos turísticos con características similares o comparables.
4. Automatizar procesos operativos (Valles, 1999)

Sin embargo, para efectos de un sistema operado hacia la regulación de todo un sector multidimensional por parte del ente territorial, tales objetivos quedan cortos, por tanto, se debe agregar:

1. Implementar regulaciones frente al uso del suelo, tarifas aplicadas a servicios de turismo, uso de recursos naturales en las actividades.
2. Implementar estrategias para la mitigación de impactos medioambientales.
3. Implementar estrategias interadministrativas que permitan el funcionamiento debido de la estructura turística en materia del sector administrativo público.
4. Control y seguimiento frente a calidad de servicios prestados y establecimiento de canal de mejoramiento.
5. Control y seguimiento frente a condiciones laborales y competencia equitativa entre operadores.

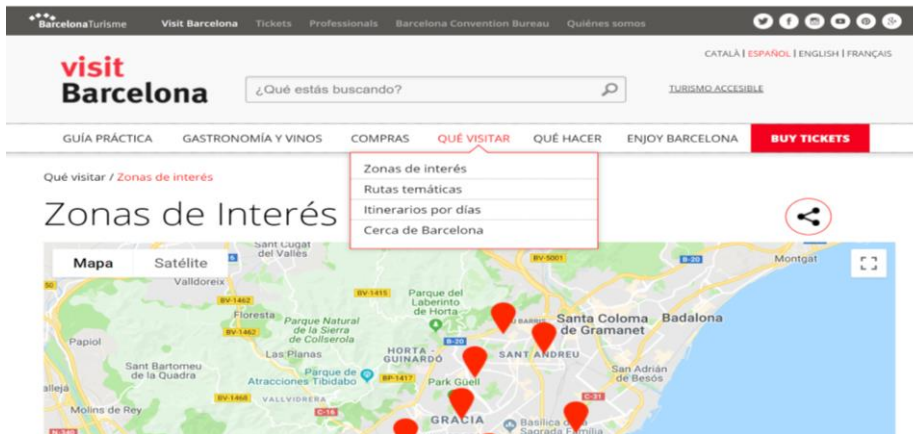
6. Casos de Sistemas de información.

De manera sintética, se expondrán tres sistemas de información y su aplicativo web que resulta ser producto de la organización administrativa de los entes territoriales. Cabe mencionar, que estos aplicativos web organizan la oferta turística dentro del territorio a fin de generar impactos positivos en la población al incentivar el turismo.

7. España - Visit Barcelona

Es el sistema de información de Barcelona, ciudad que ocupa el sexto lugar de las ciudades más visitadas de Europa, el ayuntamiento cuenta con información robusta que permite identificar fácilmente sitios de interés, rutas, operadores, programas y servicios. Este sistema es administrado directamente por el ayuntamiento, el diseño y operabilidad del aplicativo es contratado con un tercero y la información es suministrada por la red donde interactúan los actores del sistema. Así mismo, cuenta con un módulo completo de reportes y estadísticas de turismo en Barcelona.

Figura 4. [Visit Barcelona – Sistema de Información Turística](#)



Fuente: Página Web Visit Barcelona

8. República Dominicana – Todo Punta Cana

Otro Sistema de información turística encontrado es Punta Cana, si bien es mucho más sencillo, gráficamente poco vistoso y con menos actores, este sistema presenta hoteles, servicios, lugares de interés excursiones y le da una visión general al turismo. Así como precios en tiquetes aéreos y una breve reseña histórica de la ciudad. Su construcción fue participativa y consensuada en términos del orden en el que se colocarían los servicios ofertados por este portal.

Figura 5 Todos Punta Cana – Sistema de Información Turística



Fuente: Página Web Visit Punta Cana <http://www.todopuntacana.com/>

9. Colombia – Medellín

El SITUR construido por la ciudad de Medellín es sin lugar a duda uno de los más completos del país, contempla indicadores, estadísticas, oferta turística, reportes de seguimiento, entre otros. Este sistema se encuentra acompañado por la página Medellín Travel, en el cual se suministra toda la información de oferta turística de la ciudad. Su operación es adelantada por un equipo técnico quienes se encargan de registrar y difundir información sobre el comportamiento de la actividad turística. Promueven el fortalecimiento de la cultura de la información a fin de generar información relevante y facilitar la toma de decisiones estratégicas del sector público.

Figura 6. SITUR de Medellín



Fuente: Pagina Web Alcaldía de Medellín <http://situr.gov.co/pages/2>

IV. Resultados y discusión

1. Particularidades del sector turístico en el municipio: Diagnóstico.

El municipio de Sylvania se encuentra ubicado en el Departamento de Cundinamarca (Colombia), ubicado en la Provincia del Sumapaz, a 44 km de Bogotá., con una extensión de 162 Km2, conformada por una zona urbana, una parte Sub Urbana, dos Inspecciones

Rurales de Policía (Subia y Aguabonita) y una zona rural representada por trece (13) veredas

A nivel turístico, en el municipio de Silvania ha crecido el número de prestadores de servicios relacionados con el sector, ofreciendo una integración de mercados locales en sus productos y concentrándose en un sector rural rico en biodiversidad. Por otra parte, su ubicación estratégica al ser atravesado por la vía Panamericana o vía 40 que une el centro con el sur del país, ha permitido que un gran número de turistas se movilicen por el municipio, causando un impacto positivo en el sector económico de este.

Durante los años 2016 y 2019, la administración municipal a partir de su plan de desarrollo Juntos Por Silvania 2016-2019 configuró una serie de metas para el posicionamiento del sector turístico como eje de desarrollo económico y transformación cultural para la mejoría en la población. Estas metas han posibilitado el planteamiento del sistema de información turística como una herramienta de gestión viable en el territorio.

Por otra parte, el plan de desarrollo Juntos Por Silvania 2016-2019 contribuyó a la edificación de gobernanza en el sector turístico con estrategias para la vinculación de nuevos actores, como estudiantes en procesos de emprendimiento, cuyo propósito es generar identidad territorial de la mano con la vocación productiva del municipio. Similar a este proceso, fue “Sylvania Innova”, el cual consistió en la organización de festivales gastronómicos y artesanales en donde se proporcionó el espacio y se realizó la gestión debida para su publicidad, beneficiando a 55 proyectos y 10 empresas de Silvania, a decir: The lemon, 5ta Saroco, Vinos San Miguel, MuproVillas, Café Valle del Subia, Café Leuro, Café Cosecha Real, Nutrilife, Cunaguaro Café y Fundación Quinoa Con Calidad.

Apoyando las estrategias anteriores, se logró a capacitar a 98 personas en turismo (Emprendedor en Desarrollo de actividades Turísticas en Espacios Naturales, Gestores Locales de Turismo y Emprendedores de Recorridos Agroecoturísticos), los cuales crearon

su proyecto turístico como posadas Rurales, Agencias y Operadoras de Turismo del Municipio.

Finalmente, otra estrategia en el marco de la construcción de nuevas relaciones con la administración municipal fue “Colegios amigos del turismo”, en la que se realizaron talleres de empoderamiento con los y las jóvenes, y una caminata de reconocimiento territorial para la apropiación simbólica de los recursos municipales.

Asimismo, cuenta con características ambientales y socioeconómicas heterogéneas, producto de la diversidad de climas. Sumando a lo anterior, se encuentra en la región del Sumapaz, territorio caracterizado por poseer el Páramo del Sumapaz, recurso hídrico de importancia internacional

Además, ha ido en aumento el número zonas residenciales y casas de descanso en las afueras del casco urbano, llevando consigo un crecimiento en el sector de artesanías y muebles en mimbre y guadua y otros servicios relacionados, tales como tiendas souvenirs, restaurantes, compra venta de frutas y verduras, incluso ha aumentado el número de talleres encargados de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

No obstante, este crecimiento no ha sido planeado por parte del ente territorial competente y si bien ha fortalecido la economía, no ha tenido un manejo que signifique una mejoría real en las condiciones de vida de la población. Debido a esto, los esfuerzos emprendidos han sido enfocados, en un primer momento, en la compilación de información necesaria para la debida estructuración de este sector, y garantizar una proyección del municipio en el que se potencie este fenómeno y dinámica socioeconómica, como lo es el turismo.

En materia del impacto del sector turismo en el municipio, este ha ido en aumento con base en el número de operadores turísticos que se encuentran en el territorio, diversificando su oferta y extendiéndose a sectores del municipio en donde antes no se encontraban actividades económicas de tal tipo. Sin embargo, estas actividades se concentran en

general, en los operadores, mas no en el comercio local, generando una baja articulación económica con el municipio.

En materia de la organización turística, los operadores turísticos se han mostrado reacios al trabajo en conjunto en los primeros acercamientos, por lo que la conformación de iniciativas para la agrupación y construcción del sistema ha sido un reto que superar. Cada operador trabaja por cuenta propia, y en pocas ocasiones, se han llevado a cabo cooperaciones comerciales entre estos. De manera que la organización de los operadores se presenta como débil. Sumando a esto, la infraestructura del municipio se está adecuando de acuerdo a la normatividad para su potenciamiento de esta actividad económica; es importante resaltar que tal adecuación toma tiempo.

Por otra parte, el gobierno 2016-2019, Juntos por Sylvania, contemplando esta serie de transformaciones económicas, sociales y culturales, ha elaborado una modificación al PBOT municipal con el fin de articular el desarrollo territorial a partir de dinámicas de preservación medioambiental de la mano con modificaciones en sectores productivos de manera significativa, a través de un nuevo esquema de ordenamiento territorial el cual permite implementar una serie de medidas que potencian el desarrollo económico local

Para el sector turismo, y con miras a que para el 2031 Sylvania se consolide como un punto central en la región, integrándose de manera económica y sociocultural con municipios aledaños como Tibacuy, Granada y Fusagasugá, las estrategias propuestas por esta modificación al Plan Básico de Ordenamiento Territorial se encuentran enfocadas hacia una construcción del municipio tomando sus particularidades como potencias, esto es, el aprovechamiento de las fuentes hídricas, la capitalización de la Ruta I-40 y un modelo urbanístico compacto, racional y coherente con los niveles del uso del suelo.

Las propuestas contempladas en esta modificación al PBOT fueron colectadas durante mesas de participación realizadas a lo largo del proceso de formulación, de manera que la construcción de tal documento recoge en buena medida las perspectivas de la ciudadanía hacia lo que se podría considerar el futuro económico y organizativo del municipio.

Tales propuestas giran alrededor de la integración territorial respecto a temas económicos, culturales, y de desarrollo humano y ambiental, en armonía con la heterogeneidad del municipio. Sumando a lo anterior, la postura de desarrollo urbano centra sus esfuerzos en un crecimiento compacto y racionalizado por el nivel de uso del suelo, de manera que se prioriza el cuidado de los bienes y servicios ambientales prestados. Igualmente, en el sector rural entran acciones frente al cuidado de fuentes hídricas en el municipio como lo son los ríos Subia y Barro Blanco, junto con las quebradas conexas de similar importancia.

Se propone vincular a las juntas de acción comunal para el turismo contemplativo de flora y fauna como forma de desarrollo económico pasivo, a partir del fortalecimiento de planes de manejo ambiental que garanticen el manejo y sostenibilidad de estas acciones. Finalmente, en materia sociocultural se proponen estrategias para la educación turística

Para esto, se presenta a continuación la propuesta del Sistema de Información Turística de Silvania, el cual se muestra como una herramienta de gestión que fortalecerá las relaciones entre Administración municipal y población civil a nivel de gobernanza y cooperación entre partes

2. Propuesta de Sistema de Información Turística de Silvania como herramienta de gestión

Para el abordaje de las particularidades territoriales de Silvania a través del sistema de información turística, es necesario considerar mecanismos especializados en su funcionamiento que logren abstraer la realidad de su entorno y traducirla en información útil, con el ánimo de construir una robusta herramienta de gestión que facilite el control sobre el sector turístico.

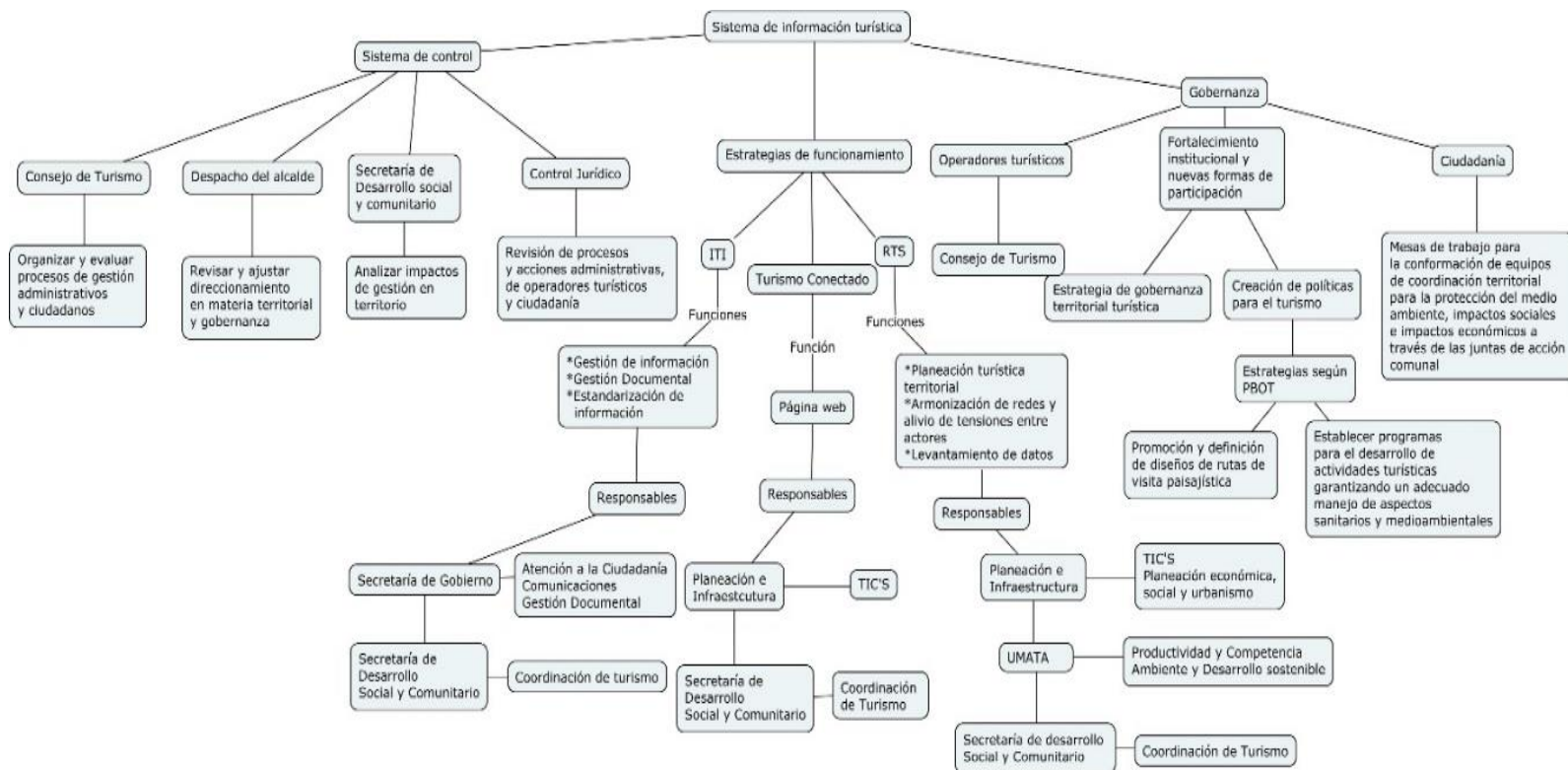
Cabe mencionar que para tal propósito y de acuerdo al organigrama de la Alcaldía Municipal de Silvania, el sistema se ha organizado de manera tal que permite su operación de manera armónica con los despachos que actualmente se encuentran en el ente

territorial, esto con el propósito de no provocar una reestructuración en el funcionamiento interno.

Es así como se propone tres ejes para el desarrollo del sistema, el primero cuenta con una serie de estrategias y de ciertos despachos del ente territorial como actores encargados de su funcionamiento de manera tal que se tenga control sobre la planeación, gestión, funcionamiento del sistema turístico. El segundo eje es el Sistema de control General del sistema, y finalmente, se ha construido un eje de gobernanza.

A continuación se presenta la estructura del Sistema de Información Turística de Sylvania :

Figura 7 .Funcionamiento del sistema de información turística de Sylvania.



Fuente. Elaboración propia

3. Sistema de control

El sistema de control está compuesto por el Consejo de Turismo, el despacho del Alcalde, la secretaría de desarrollo social y comunitario, y control jurídico. El propósito de este sistema de control es el de regular las directrices y apoyar las decisiones en el sector de turismo.

El consejo de Turismo es el encargado de organizar y evaluar procesos de gestión administrativos y ciudadanos, su función es de veeduría para el sector turismo, como mecanismo de control a las decisiones tomadas por el Despacho del Alcalde. De igual manera, la función del despacho del alcalde radica en la revisión y ajustes del direccionamiento territorial del turismo y desarrollo de estrategias económicas desde el sistema de información turística.

Secretaría de desarrollo social y Control Jurídico son los encargados de la revisión de las acciones de los operadores y prestadores de servicios turísticos, al igual que la viabilidad de los procesos de emprendimiento por parte de la ciudadanía, junto con el impacto en el territorio a nivel medioambiental, social y económico.

4. Estrategias de funcionamiento:

1. Estrategia de registro de información interna, ITI.

Se compone de los archivos de gestión, semiactivo e inactivo; registro único de entrada, al igual que una versión virtual del archivo con la clasificación entre documentos permanentes y temporales. Para esto, se propone la creación de la estrategia "Información turística interna", o ITI, la cual supone una reducción en tiempos de procesamiento de información cuyos resultados directos son: Reducción en tiempos gestión documental y reducción de tiempos en procesos administrativos.

ITI estará conformada por Atención al Ciudadanía, Comunicaciones y Gestión Documental, despachos anexos a la Secretaría General y Coordinación de Turismo, a cargo de Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario. El objetivo de ITI es concentrar la información turística de manera física y virtual, al igual que permitir una trazabilidad de los procesos en detalle con el propósito de llevar un riguroso control sobre los recursos ejecutados y los impactos que estos han tenido.

Además, ITI está encargada de la recepción y en ciertas ocasiones, la estandarización de la información proveniente del entorno externo, lo cual permite una flexibilización en caso de ser necesario el apoyo en la estrategia de Información externa y armonización de redes

En relación al tratamiento de información, ITI diferencia el cariz de esta, clasificándola entre Información Pública, Información Sensible e Información Reservada. La información pública es aquella que abiertamente se expone en las plataformas manejadas por el sistema de información turística a través de Turismo Conectado y a la que se puede acceder desde ITI. Esto es, cantidad de operadores, ubicación, contacto entre otra información debidamente autorizada por los operadores turísticos, funcionamiento del Sistema de información turística, responsables del sistema de información turística, entre otras.

Frente a información sensible se puede ubicar el número de procesos administrativos y la focalización del gasto en el sector de turismo, esquemas cooperativos con los operadores turísticos, entre otros. No obstante, y atendiendo que las particularidades del sector público y la información, es posible acceder con permisos especiales a esta información a través de ITI.

Y en relación a información reservada, es aquella que direcciona el sistema de información turística y utilizada para la toma de decisiones a escala administrativa, al igual que la proyección del sector en materia presupuestal, información y acuerdos colectados en encuentros privados, en materia de ordenamiento

Finalmente, RTS se presenta como una estrategia ambiciosa en términos de ordenamiento territorial a partir de proyectos productivos, lo que permite centrar esfuerzos en la regulación y desenvolvimiento de estos estratégicamente al interior del municipio territorial y proyección territorial durante los procesos de formulación. Acceder a esta información debe ser directamente con el despacho del alcalde, pues es quien direcciona el sistema.

2. Estrategia de información externa y armonización de redes, RTS.

Bajo la estrategia de articulación intrainstitucional, Red Turística Silvanense, o RTS, se propone generar mecanismos y protocolos para la compilación y estandarización de información, de manera tal que se logre conectar con ITI para el procesamiento de esta y así descongestionar a la coordinación de turismo.

Continuando, RTS está en capacidad de articular a actores externos a la administración, especialmente a los gremios de productores y/o operadores de turismo, siendo estos encabezados por el Consejo de Turismo.

Los actores que están a cargo de RTS son: Coordinación de Turismo anexa a Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, TIC's y Planeación económica, Social y Urbanismo anexas a Secretaría de Planeación e infraestructura, Productividad y Competencia, Ambiente y Desarrollo sostenible anexas a Secretaría para el Desarrollo Agropecuario, Económico y del Medioambiente.

El objetivo de RTS es armonizar los proyectos productivos de manera tal que puedan ser potenciados los sectores participantes y compilar y estandarizar la información del sector turístico del municipio. Además, esta armonización de proyectos productivos no pretende ser disruptiva con el territorio, y para esto, tal proceso va de la mano con el POT, centrando sus esfuerzos en aquellos lugares destinados para propósitos productivos turísticos.

3. Estrategia de difusión de información turística, Turismo Conectado.

Para la difusión de información, accesibilidad y organización, se ha propuesto la construcción de la estrategia “Turismo Conectado”, cuyo propósito es el funcionamiento de la página web, conectando a RTS e ITI para la difusión de información, garantizando el libre acceso y transparencia administrativa en los procesos que el ente territorial emprenda en el sector turismo y la creación de material audiovisual y físico. Su funcionamiento está a cargo de: TIC’s y la Coordinación de turismo, siendo esta última el nodo sobre el que las tres estrategias se apoyan.

Cabe mencionar que la información suministrada por RTS e ITI, aquella que sea pública, estará en las acciones comunicativas de Turismo Conectado. Frente a la información que se considera sensible, Turismo Conectado contará con mecanismos adecuados para realizar el proceso administrativo pertinente para aceptar o declinar la solicitud de información. RTS.

La estandarización de información para su posterior procesamiento y aplicación en decisiones, es un punto vital para el funcionamiento del Sistema de información turística de Sylvania, pues permite la construcción y consolidación de bases de datos que permitan una trazabilidad de los procesos administrativos, tendencias turísticas, aumento en el número de operadores de servicios turísticos, y demás.

Sin embargo, la actualización y verificación de esta información generalmente genera desgaste administrativo debido a la cantidad de información a coleccionar. De acá parte la necesidad de establecer un método sencillo y eficiente que proporcione tiempos cortos en la recolección de información y esta sea contrastable con la base de datos administrada por la estrategia RTS.

Este método consiste en habilitar los actores de RTS: Coordinación de Turismo anexa a Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, TIC’s y Planeación económica,

Social y Urbanismo anexas a Secretaría de Planeación e infraestructura, Productividad y Competencia, Ambiente y Desarrollo sostenible anexas a Secretaría para el Desarrollo Agropecuario, Económico y del Medioambiente, y consolidar el primer acercamiento de construcción de base de datos sólida en el municipio de Sylvania

4. Inventario turístico

Parte de las estrategias de Información Turística Interna (ITI) y Red Turística Silvanense (RTS), es fortalecer los procesos de construcción de inventario turístico que permita generar un diagnóstico que realmente comprenda las particularidades del sector, de esta manera detallada y estandarizada, que permite la planificación del sector turístico a mediano y largo plazo.

El papel del inventario turístico dentro del sistema de información turística resulta vital en su funcionamiento, pues direcciona de manera directa el tipo de relaciones que son necesarias construir entre la administración y la ciudadanía, al igual que mediará en la construcción de estrategias para operacionalizar tal herramienta.

Para la construcción del inventario, se hizo acopio de dos fases: La primera, consta de ordenar y clasificar lugares, objetos, acontecimientos y otros de interés turístico en el municipio. Posterior a este ejercicio, se realiza una jerarquización de los recursos turísticos a través de una ponderación que tiene como finalidad determinar su grado de importancia.

Para el caso de Sylvania, este inventario ha sido adelantado por parte de la coordinación de turismo y su actualización ha sido realizada durante el último año, además cuenta con una valoración en materia de calidad y condiciones actuales, lo que contribuye en la mejoría del diagnóstico municipal; este contiene:

Tabla 4 inventario Turístico

Item	Cantidad	Valoración media	Información por actualizar
Eventos	24	(Por actualizar)	3

Recursos Culturales	24	65	44
Atractivos Naturales	21	70	0
Prestadores de servicios	Hoteles: 11 Restaurantes: 82 Artesanías: 8 Recreación y bares: 44	(Por actualizar)	30

Fuente: Elaboración propia basada en el inventario turístico de Sylvania

Frente a la valoración, esta ha sido definida y diferenciada por parte de los actores involucrados en la construcción del Sistema de Información Turística, basándose en la guía de MINCIT, los valores son

Tabla 5 Criterios de valoración

ITEM	Eventos	Recursos Culturales	Atractivos Naturales	Prestadores de servicios
Criterio de valoración	Calidad: Institucionalidad (organización; Beneficios socioculturales para la comunidad; beneficios para el desarrollo turístico; Beneficios económicos locales; Valores de Singularidad	Calidad: Valores arquitectónicos; valores de conservación; valores históricos; Valores tecnológicos; antigüedad; valores turísticos. Significado: Local; Regional; Nacional; Internacional	Especies de flora y fauna: Representatividad; Singularidad; Alta riqueza de diversidad. Paisajes Agradables: Diversidad; Naturalidad; Singularidad; Representatividad; Conservación ambiental: Contaminación aire;	Calidad: Post venta; calidad de productos; calidad de servicios; instalaciones; seguridad; ubicación.

	Significado: Local, regional, nacional, Internacional		contaminación fuentes hídricas; contaminación visual; contaminación sonora; vulnerabilidad	
			Significado: Local; Regional; Nacional; Internacional	
Escala de valoración	Calidad y significado: De 0 a 11, siendo 11 la máxima calificación	Calidad y significado: de 0 a 10, siendo 10 la máxima calificación.	Especies de flora y fauna: de 0 a 5, siendo 5 la máxima calificación: Paisajes Agradables de 0 a 5, siendo 5 la máxima Significado: de 0 a 10, siendo 10 la máxima calificación	Calidad: De 0 a 16, siendo 16 la máxima calificación.

Fuente: Elaboración propia basada en el inventario turístico de Sylvania

Tabla 6. Inventario turístico.

1. GENERALIDADES			
1.1. Nombre			
1.2. Departamento	Cundinamarca	1.3. Municipio	Sylvania
1.4. Corregimiento, Vereda o Localidad			
1.5. Administrador o Propietario			
1.6. Dirección/Ubicación			
1.7. Teléfono/Fax			
1.8. Distancia (desde el municipio más cercano)		1.9. Tipo de Acceso	
		Terrestre	Acuático
		Ferreo	Aéreo
1.11. Indicaciones para el acceso:			
2. CARACTERÍSTICAS			
2.1. Código Asignado	5		
2.2. Descripción			
			FOTO DEL LUGAR
3. PUNTAJES DE VALORACIÓN			
CALIDAD	PUNTAJE		
De 0 a			
		Subtotal	
SIGNIFICADO			
De 0 a 25			
Local ()	Regional ()	Nacional ()	Internacional ()
			TOTAL
Diligenciado por:			Fecha:

Fuente: (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo , 2016)

Con el uso de la anterior matriz proporcionado por MINCIT, se trabajó el levantamiento del inventario turístico para Sylvania. Es importante resaltar que durante este proceso se contó con el apoyo de los operadores y prestadores de servicios turísticos. Además, se trabajó con el colegio Santa Inés, con los grados 11 de esta institución y durante las caminatas de reconocimiento esta matriz fue diligenciada en relación a los atractivos turísticos del municipio. Finalmente, se verificó la información con la Coordinación de turismo, logrando el enriquecimiento del inventario y la apropiación territorial por parte de los estudiantes.

5. Actualización de las estrategias

Debido a su dinámica relacional en constante movimiento, se propone que la actualización de las estrategias propuestas sea:

Tabla 7. Actualización de estrategias.

Estrategia	Frecuencia de actualización	Responsable
ITI	Mensual	Secretaría de Desarrollo Social/Archivo
RTS	Mensual	Secretaría de Desarrollo social/ Gobierno
Turismo conectado	Semanal	Secretaría de Gobierno/Desarrollo Social

Fuente: Elaboración propia

La actualización de tales estrategias está dirigida a la conservación de la veracidad de la información colectada durante el proceso de construcción del Sistema de Información Turística. De igual manera, esta actualización contará con protocolos para su tramitación y alimentación a la base de datos. Cabe mencionar que los datos que residan por más de 6 meses se encontrarán sometidos a una revisión por parte de la estrategia correspondiente, ya que al ser un sector incipiente desde la administración municipal, es posible que cambien de manera frecuente.

6. Verificación y validación de información del sistema

Frente a este punto, la Coordinación de turismo, de la mano con ITI y RTS, son los encargados de verificar la documentación que a esta llegue a través de los canales virtuales

y físicos, además, frente a la información suministrada por los prestadores de servicios turísticos, operadores de servicios turísticos. Los actores a cargo de las estrategias se ven en la obligación de realizar visitas no programadas con el fin de inspeccionar, verificar y validar la información dada y así garantizar la veracidad de los soportes entregados.

A nivel interno, el Sistema cuenta una base de datos centralizada, lo que evita la duplicidad de documentos virtuales, al igual que permite una verificación en muy corto tiempo. Finalmente, la validación internamente se realiza a partir del cruce de información física y virtual, más la comprobación realizada por la coordinación de turismo, apoyada por las demás dependencias de la Administración Municipal.

7. Criterios de control sobre la información del sistema

Los controles de herramientas de información resultan necesarios, sobre todo cuando los sistemas de información no solo son de registro sino que incluye administración de procesos, datos estadísticos., los cuales se soportan en software y hardware que la propia organización administra y gestiona.

Acorde con lo señalado por Ruiz y Hernandez, (2007) propósito del control, consiste en disponer de los medios y acciones oportunas que permitan que los miembros de la organización apropien los objetivos y por tanto aúnen sus esfuerzos para el cumplimiento de los mismos. En definitiva, lo que se buscará mediante la implementación de unos criterios o sistemas de control es que la red que gestiona y administra el sistema tome decisiones coherentes con los objetivos del sistema de información turística del municipio de Silvania.

8. **Aplicativo web y construcción de marca región municipal.**

Por otra parte, respecto a la creación de la imagen del Sistema de Información Turística en Silvania, el diálogo entre prestadores de servicios y Administración municipal ha rescatado

rasgos característicos del territorio, tanto culturales como naturales, con el ánimo de establecerlos como una imagen representativa del municipio. Esto llevó a la consideración del café, el perezoso de dos dedos y el eslogan “tierra de promisión”, en la construcción del símbolo diferenciador.

Gran parte de este proceso fue llevado a cabo por parte del Nodo de Turismo durante el año 2018, no obstante, fue hecho a un lado para la construcción de estrategias para el levantamiento de información y realización del diagnóstico

Figura 8. Imagen del SITUR de Silvania Cundinamarca



Fuente: Elaboración Alcaldía de Silvania

En relación a lo anterior, el aplicativo web se encuentra en desarrollo por parte de la coordinación de turismo en apoyo a TIC'S. En este se pretende centralizar la información concerniente a la oferta turística que se encuentra en el territorio del municipio,

9. Actores relevantes en la construcción del sistema

La construcción del sistema de información turística para el municipio de Silvania, ha sido direccionado hacia un enfoque participativo en el que diversos actores cooperan y cada uno cuenta con un papel fundamental. A continuación se exponen los roles y actores que participan en este proceso:

Administración Municipal:

- 10.** 1) Crear y fortalecer alianzas estratégicas con nuevos agentes a nivel, local, departamental y nacional; 2) Almacenamiento de información y gestión del sistema; 3) Emitir informes periódicos sobre el estado del sector turístico del municipio. 4) Control y regulación frente a condiciones laborales, competencia equitativa, 5) Usos del suelo, aprovechamiento de recursos naturales, 6) Seguimiento frente al cumplimiento de la normatividad vigente para la constitución como agentes de turismo

Prestadores de Servicio turístico

- 11.** 1) Formar circuitos turísticos que involucren productores locales como principales proveedores de bienes y servicios; 2) Suministrar información sobre sus actividades periódicamente.

Líderes Comunitarios

- 1) Adelantar procesos de sensibilización en temas turísticos en su comunidad; 2) Realizar procesos de veeduría frente al actuar del ente administrativo y los prestadores de servicio turístico.

12. Eje de participación

El eje de participación es el encargado de tramitar las diferentes posiciones encontradas en el sector con el ánimo de armonizarlas dentro de estrategias de gobernanza turística territorial, logrando así mayores consensos frente al desarrollo económico del municipio y vinculando activamente a los diferentes sectores interesados.

Es importante anotar que la creación de estas estrategias están de la mano con la construcción de una normatividad a escala local que permita un mayor control frente al apartado territorial y están profundamente enlazadas con el Plan Básico de Ordenamiento territorial.

A continuación, se expone de manera sintética la propuesta organizativa del sistema de Información Turística para Sylvania, la cual ha sido construida en concertación con los despachos y sus funciones en la entidad territorial, de igual manera se ha tenido en cuenta

la organización administrativa, con lo que, a la hora de su implementación, fungirá como un elemento que facilite llevar a cabo tal sistema.

El sistema de información turística para Silvania propuesto consta de tres líneas macro con las que se pretende abordar el sector: sistema de control, estrategias de funcionamiento y gobernanza. La primera tiene como principales actores al Consejo de turismo, despacho del alcalde, Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario y control Jurídico y tiene por objetivo regular y direccionar el sistema de información turística.

El papel del Consejo de turismo consiste en organizar y evaluar los procesos de gestión administrativos y ciudadanos, lo que propende por un mayor relacionamiento interadministrativo con el sector formalizado de turismo en el municipio, ya generando un espacio de diálogo y control sobre las decisiones que les afectan. Frente al despacho del alcalde, se revisa y ajusta el direccionamiento en materia de gobernanza territorial, esto es, las formas de llevar a cabo su plan programático en materia de legitimidad con la población y una relativa flexibilidad en caso de coyunturas.

Por parte de la secretaría de desarrollo social y comunitario y control jurídico, sus funciones radican en este sistema de control en generar la información pertinente frente al análisis de impactos de gestión y revisión de procesos y acciones administrativas y de operadores turísticos respectivamente. Esto en orden de estructurar la información de manera tal que permita la toma de decisiones de manera breve y dejando atrás los procesos de archivo y gestión documental.

Frente a las estrategias de funcionamiento, se cuenta con tres: Información turística interna (ITI), Turismo conectado y Red de Información Silvanense (RTS). ITI se centran principalmente en gestión de la información, gestión documental y pretende también apoyar la estandarización de la información en caso de ser necesitado, y como principales responsables, se cuenta con Secretaría General con los despachos de Atención a la ciudadanía, Comunicaciones y Gestión Documental y Secretaría de desarrollo social y comunitario con la coordinación de turismo. Esta estrategia busca articular de manera

directa estos despachos con el propósito de acortar los tiempos de procesamiento de información y ordenamiento de la misma.

Turismo conectado se encarga de la organización del sistema de información turística en plataformas digitales para aumentar su visibilidad y el trabajo llevado a cabo con el propósito de una mayor difusión de información frente a las acciones emprendidas por parte de la administración. A cargo de esta estrategia se encuentra Secretaría de Planeación con su oficina anexa de TIC'S y la Secretaría de Desarrollo Social y comunitario con la Coordinación de Turismo.

Finalmente, Red turística Silvanense es la encargada de la planeación turística territorial, armonización de redes y alivio de tensiones entre actores y el levantamiento de datos en campo. En relación a la planeación turística territorial busca enlazar el proceso organizativo del Plan de Ordenamiento Territorial, procesos adjuntos de turismo como emprendimientos y/o operadores turísticos, y pretende proyectar al municipio armonizando estas dos variables.

Frente a la segunda función, se ha propuesto de manera preventiva debido a que los intereses privados de los operadores turísticos pueden generar tensiones al interior del sector y sin un dispositivo de articulación claro, estas tensiones pueden escalar hasta obstaculizar de manera importante el sector, como en ocasiones se ha visto. Y por último, el levantamiento de datos va en función de nutrir el inventario turístico, ya que al ser una estrategia que pasa más allá de la ubicación del ente territorial y se ubica en el campo, en principio resulta más sencillo obtener este tipo de información.

A cargo de RTS se encuentra UMATA, Planeación y Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario. UMATA se ha vinculado a este proceso debido a que se encarga de la productividad y competencia, y Ambiente y Desarrollo Sostenible, puntos clave para garantizar la viabilidad de los procesos productivos turísticos que se decidan emprender.

El tercer eje se centra en la gobernanza y la construcción de nuevos espacios de participación en relación al sector turístico de Sylvania, a decir, este eje cuenta con tres variables: Operadores turísticos, fortalecimiento Institucional y nuevas formas de participación, y Ciudadanía.

Para Operadores Turísticos, se trabaja de manera articulada con el Consejo de Turismo como nexo con el sector productivo a través de una figura no institucional, lo que permite dinamizar las relaciones que acá se encuentren, debido a que como se ha observado, el posicionamiento de temas a tratar en la construcción de agendas de trabajo varía de manera importante al encontrarse funcionarios en el espacio de diálogo, lo que compromete el desarrollo pertinente de los procesos.

En segundo lugar, la construcción de nuevas formas de participación a partir de la construcción de estrategias de gobernanza territorial turística va en orden de generar espacios de diálogo con la comunidad y resignificar la participación política y económica de los ciudadanos a través del empoderamiento territorial. Este empoderamiento territorial da cuenta de la propiedad con la que se construye territorio en derredor de un interés en particular, a decir, el turismo para este caso. La resignificación territorial permite un crecimiento en el interés de su preservación, cuidado y producción, modificando las relaciones que acá se vean inmersas.

Y finalmente, el trabajo con la ciudadanía se propone de manera abierta, de manera que se pueda generar una estructura en la que equipos de coordinación territorial sean conformados con funciones como la protección del medio ambiente, impactos sociales e impactos económicos a través de Juntas de acción comunal.

Sin embargo, es posible vincular a diferentes grupos etarios a estos procesos, de manera que el empoderamiento territorial sea también dado con Infancia y adolescencia, e incluso generar procesos productivos en juventud debido al bono demográfico por el cual atraviesa Sylvania, permitiendo un impacto social importante y fomentando el desarrollo económico. A decir, en la figura 7 es posible ver el funcionamiento, estructura y responsables del Sistema de Información turística.

Esta estructura de sistema obedece a las particularidades organizativas del ente territorial y al PBOT, debido a la proyección que para este se tiene en el territorio. En materia de

planeación estratégica para el sector de turismo en el municipio, se proyecta una integración territorial, unificando municipios aledaños y permitiendo posicionar a Silvania como un centro de desarrollo económico y social.

De esta manera, el sistema de información turística permite organizar la administración municipal y enfoca esfuerzos para el robustecimiento de la gobernanza en el territorio, generando impactos positivos en la población.

V. Propuestas y conclusiones

El turismo se presenta como un eje de desarrollo local para Silvania debido a las particularidades del territorio y la cercanía con una ciudad tan importante como lo es Bogotá, lo que configura una serie de factores que facilita la explotación de esta actividad. No obstante, no se pierde de vista las implicaciones que se tiene para el territorio a nivel cultural, social y ambiental llevar a cabo una actividad económica como lo es el turismo.

De esta manera, el Sistema de Información Turística si bien pretende hacer del turismo un eje transversal para el desarrollo local, dentro de sus objetivos se encuentra el cuidado del municipio a través de una detallada regulación y constante actualización de la información del estado del territorio, con el ánimo de construir herramientas pertinentes para el fortalecimiento del bienestar social, económico y cultural.

En materia de gobernanza, el sistema de información turística propone nuevas dinámicas territoriales con la ciudadanía y la administración, reapropiando espacios deliberativos que proporcionan mecanismos capaces de transformar el territorio de manera positiva. De igual manera, la administración descarga procesos como la obtención de información al utilizar al Sistema de Información Turística, ocupando los recursos humanos y económicos en otras áreas que le requieren.

Acá la gobernanza juega un papel crucial. En los últimos años en el escenario global, como lo planteaba Aguilar (2010), hay una suerte de crisis del gobierno, y que esta resultaba controlable si se transformaba esto en gobernanza del Estado Social, una gobernanza horizontal, haciendo a un lado las antiguas denominadas por gobierno, jerárquica o vieja gobernanza. Esta horizontalidad propone un relacionamiento directo en el que la cooperación entra como un factor determinante para la consecución de objetivos comunes a partir de la acción colectiva en el marco de unos acuerdos establecidos entre la

ciudadanía y el gobierno. Esto ofrece una plataforma de desarrollo político y social lo suficientemente amplia para otorgar fuerza a la administración pública, dando mayor eficacia, eficiencia y responsabilidad para con su territorio.

Frente a la participación ciudadana, es de resaltar que el modelo del Sistema de Información Turística involucra activamente a nuevos actores frente a decisiones que afectan de manera directa e indirecta sus vidas, por lo que redirecciona y potencia el propósito de tal herramienta de gestión territorial. En paralelo, se pretende abrir nuevos espacios conforme el Sistema de información turística avance y permita establecer una agenda más detallada con un espectro más amplio de la población.

Finalmente, respecto al funcionamiento del Sistema de Información Turística, su estructura ha sido pensada de manera flexible con el ánimo de permitir un avance considerable y participativo en el que la integración de oficinas en temas de turismo y población es un punto vital para su adecuado funcionamiento. De manera que su estructura es susceptible a cambios conforme la situación lo demande, siendo así una herramienta de gestión capaz de adaptarse a las coyunturas que puedan presentársele debido a su carácter participativo, mostrándose en última instancia, como una herramienta para la gestión del territorio cuyos impactos puedan ser mayormente positivos.

Referencias

1. Blanco, I., & Gomá, R. (2003). Reforma y Democracia. *Revista del CLAD* , 1-15.
2. Brugué, & Gomá. (1998). *Gobiernos Locales y Políticas Públicas*. Barcelona: Ariel.
3. Congreso de la República. (2014). *Ley 1712*. Bogotá: Congreso de la República.
4. DANE. (2016). *Informe de Prensa Índice de Pobreza multidimensional*. Bogotá D.C.: DANE.
5. Díaz y Otros. (2006). *TURISMO Y DESARROLLO EN EL CARIBE COLOMBIANO*. Cartagena: Banco de la Republica.
6. ESI, School of Management. (28 de Marzo de 2017). *La importancia de los indicadores de desempeño en la gestión de una empresa*. Obtenido de <https://esieduc.org/la-importancia-los-indicadores-desempeno-la-gestion-una-empresa/>
7. Encrucijada (2014). Conceptualización del término de Gobernanza y su vinculación con la administración pública. Ciudad de México. Universidad Nacional Autónoma de México
8. García, I. M. (2007). *La nueva gestión pública: Evolución y tendencias*. Salamanca: Instituto de Estudios Fiscales.
9. Gomá, R. (2016). *Notas y apunte de Clase - Gobierno Local. Gobernanza participativa y de proximidad*. Barcelona, España: Universidad Pompeu Fabra.
10. Hender y Otros. (2011). *Sistema de Información Turísticos*. Puerto Ordaz.
11. Hernandez, A. (2003). *Los sistemas de información: Evolución y desarrollo*. Zaragoza: Universidad de zaragosa .
12. Ivars Solsona y Sanchez, J. A. (2016). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación: el nuevo enfoque de los destinos inteligentes. *Documents d'Anàlisi Geogràfica 2016* , vol. 62/2 327-346.
13. K y J Laudon, L. K. (1996). *Administración de los Sistemas de Información*,. México: Prentice Hall.

14. Lopez, A. (2014). *Integración y Turismo en America Central. Hacia una nueva visión regional*,. Costa Rica: Centro mesoamericano de Desarrollo sostenible del trópico seco.
15. López, V., Gómez, J., Sapúlveda, W., & Ochoa, A. (2017). Propuesta Metodológica para la medición y valoración de la vocación turística dentro de una ciudad. Estudio de caso en las ciudades de Medellín y Bogotá, Colombia. *Estudios Socioterritoriales. Revista de Geografía* , 71-89.
16. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo . (12 de 1 de 2016). *Formato único para la creación y actualización de inventarios turísticos*. Obtenido de MINCIT: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=1313>
17. Morales, A. S. (2005). Desarrollo local y turismo: relaciones, desavenencias y enfoques. *Economía y Sociedad vol X* , 49-64.
18. Ortigón, E. (2008). *Guía sobre el diseño y gestión de la política pública* . Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la tecnología. "Francisco José de Caldas".
19. Plan Nacional de Desarrollo. (2014). Plan Nacional de Desarrollo "Prosperidad para Todos" 2014 - 2018.
20. Ricard y Valor, A. R. (1991). *Estrategia y Sistemas de Información*. Madrid: Mc Graw-Hill.
21. Ruiz y Hernandez, M. C. (2007). *El control en las organizaciones: Un marco de estudio*. Grupo de investigación FREDAs.
22. Torres, & Santander. (2013). *Introducción a las Políticas Públicas-Conceptos y herramientas desde la creación desde la relación entre el Estado y la ciudadanía*. Bogotá, Colombia: IEMP Ediciones .
23. Thomas Piketty (2016): *El crecimiento económico por sí solo no mejora la distribución del ingreso. Incluso, puede profundizar las desigualdades*. Recuperado el 10 de febrero de 2016, de <http://www.uexternado.edu.co/esp/evento12016/galeria1.htm>

24. Valles, D. M. (1999). Las tecnologías de la información y el turismo . *Instituto estudios turístico* , 3-24.
25. Vasquez, A. (2009). Desarrollo Local, Una estrategia para tiempo de Crisis. *Universitas Foru* , 1 (2).
26. Zurbriggen, Cristina. (2011). La utilidad del análisis de redes de políticas públicas. *Argumentos (México, D.F.)*, 24(66), 181-209.

Anexos

1) Red de conocimiento.

Red de conocimiento
PARQUE ECO HOTEL BIOSILVANIA
POSADA "LAS BROMELIAS"
ECOPARQUE QUINTA SAROCO
PARQUE HOTEL ECOAVENTURA PARK
ECO PARQUE BIOSILVANIA
FINCA ECOTURISTICA Y DE AVENTURA EL ROCIO
FINCA AGROCAFETERA COSECHA REAL
FINCA AGROTURISTICA LA CASCADA