

GEOMÁTICA LIBRE PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA.

PRIMERAS APROXIMACIONES

MARIA ANGELA PETRIZZO PÁEZ

Resumen: *La gestión turística, como actividad de interés nacional, comprende tareas similares a las necesarias para articular decisiones públicas en otros contextos. En su ejercicio, la gestión turística se apoya en distintas disciplinas derivadas de las ciencias gerenciales, ciencias de la planificación, ciencias sociales, y también en métodos y herramientas de análisis estadístico y geoespacial. Por ello, y entre otras varias, la geomática se perfila como una herramienta útil para el soporte de procesos de toma de decisión y seguimiento de políticas en cualquier sector de política pública en general, y de gestión turística en particular. El presente artículo muestra una experiencia de aplicación de una herramienta de geomática libre en procesos de seguimiento sobre la gestión turística en el estado Mérida*

Palabras clave: Geomática libre, Políticas Públicas, Gestión turística.

Abstract: *The tourism management, as an activity of national interest, comprises tasks that are similar to those that are necessary to articulate public decisions in other contexts. In its practice, the tourism management relies on different disciplines that derive from managerial sciences, planning sciences, social sciences, and also in methods and tools of statistical and geospatial analysis. That is why, among others, geomatics have the profile to be a useful tool for the support of processes of decision making and the follow-up of policies in any sector of public policy in general, and tourism management in particular. The present paper displays an experience of usage of a tool of free geomatics in processes of follow-up applied to tourism management in Mérida State.*

Keywords: Open geomatics, Public policy, Public Management

“La consideración de la política como proceso de varias y complejas etapas ha propiciado también que las diferentes ciencias participantes hayan terminado por concentrar su investigación en específicos tramos del recorrido de la política y por menospreciar la importancia teórica o práctica de los demás momentos”

(Aguilar V., 1993:19)

INTRODUCCIÓN

La gestión pública comprende, entre otros procesos, aquellos directamente vinculados con la identificación y la priorización de problemas colectivos en áreas específicas, la planificación de objetivos y tareas para satisfacer sus soluciones posibles, la disposición de recursos para cumplir con la planificación y la evaluación y el seguimiento de éstos. Esto supone la ejecución de actividades que requieren una perspectiva interdisciplinar.

En este contexto, la aplicación de técnicas descriptivas de características particulares del problema o territorio a abordar en los procesos de gestión, supone una innovación social que resulta aún más evidente en la gestión de actividades de entornos con procesos de investigación incipiente en el país como el caso del turismo.

Este artículo espera mostrar las posibilidades de la aplicación de herramientas de soporte a la gestión pública como la geomática, en tareas de gestión turística como las derivados de la observación, desde una perspectiva gerencial, de los aportes y apoyos facilitados desde la Oficina Regional del Instituto Nacional de Turismo (INATUR) en Mérida a prestadores de servicios turísticos en dicho estado.

HERRAMIENTAS DE APOYO A LA GESTIÓN PÚBLICA

En el contexto del turismo como actividad socioproductiva, la visión del Estado venezolano es hacia su ejercicio de modo corresponsable y su vinculación como elemento clave en el engranaje de la reflexión colectiva sobre las actividades socioproductivas que puedan generarse en los entornos organizados, diversificando la generación de riqueza local y facilitando el control local de decisiones y resultados.

Lo antes dicho, apunta a una idea del turismo que impacta de modo directo sobre el desarrollo endógeno, pues la dibuja como algo que por necesidad debe ser sustentable, sostenible y genuinamente garante de la generación de diversos tipos de riqueza para todas y todos. Lo que logra, en definitiva, un beneficio colectivo del turismo como actividad económica, es la generación de una cultura de corresponsabilidad que se propague a distintos espacios: medioambiental, comunitario, tributario, educativo, cultural y de diversificación productiva.

En el contexto del turismo, lo que indica el marco legal y de planificación vigentes, es la necesidad de reflexionar no sólo sobre las posibilidades que esta actividad abre para generar otras fuentes de riqueza y beneficios locales distintas a las estrictamente económico-financieras, sino también a la necesidad de comprender el entorno local como fuente directa de actividades primariamente relacionadas con el turismo o tareas y servicios de soporte a éste.

En ese proceso de comprensión, urge la visión desde la gerencia y gestión públicas, sobre lo que supone el turismo como actividad socioproductiva, sin perder de vista los matices particulares que apoyan de un modo especial, la diversificación de nuestra oferta turística regional y nacional.

Cabe entonces, pensar la gestión turística como un campo para aplicar estrategias de implementación y de seguimiento similares a las utilizadas en otras áreas de política pública.

La gestión pública de grandes sectores nacionales puede enmarcarse en el contexto de la visión teórica de las políticas públicas.

Siguiendo a Meny y Thoening (1992), para el presente documento se asume el constructo según el cual una política pública es

“la acción de las autoridades públicas en el seno de la sociedad la cual se puede llegar a transformar en un programa de acción de una autoridad pública” (Meny y Thoening, 1992:28)

Esta acción es, prácticamente cualquier decisión o no decisión conducida por cualquier autoridad (Dye, 1976:1). Así de algún modo son consideradas políticas públicas las leyes, pero también los programas de gobierno y sus acciones y tareas específicas.

La gestión de políticas públicas, por tanto, deviene casi en un arte, pues contempla tareas diversas cuyo ajuste es necesario hacer en función del tipo de política pública y el carácter que ésta revista en cada caso.

El ejercicio de la gestión de políticas públicas en el sector turismo, puede enmarcarse analíticamente en ese mismo contexto de encuadre del análisis en general de cualquier política. Así, y sin que se deba suponer que se trata de un proceso lineal, diremos que, por extensión, la gestión pública para el sector turismo obedece a la presencia de un ciclo de política muy semejante al que la literatura de análisis político describe para el caso de otras políticas sectoriales:

1. La identificación y definición de problemas. Esta fase es, generalmente, recurrente. Para el caso de Venezuela, los diagnósticos comunitarios son a base de la identificación y definición de problemas. De este mismo modo se hacen los abordajes en el sector turismo: desde una

perspectiva comunitaria.

2. La formulación de las políticas.

2.1. La detección y la selección de cuestiones públicas: la agenda. La construcción de agenda puede darse a través de la intervención de los medios de comunicación. Nuestro país no escapa a esta situación, aunque no es este el espacio para abordar los procesos de agenda setting en Venezuela, si lo es para mencionar que no es, en ningún caso, la vía por la cual se construye la agenda política y también para confirmar que en la construcción de la agenda interviene -en mucho- la acción del Poder Popular y las comunidades organizadas.

2.2. La definición de los problemas públicos. De igual modo que la construcción de la agenda, en la definición de los problemas públicos interviene la acción directa de los afectados por ellos, en este caso, las comunidades.

3. La adopción de la decisión. La adopción de la decisión de política pública supone un proceso que involucra la enunciación de las posibles soluciones y cursos de acción a adoptar por parte de la política resultante. Esto involucra la determinación de los objetivos y metas propuestas, la identificación o construcción de alternativas y el proceso de elección sobre éstas.
4. La implantación de las políticas públicas. El proceso de implantación de las políticas públicas tiene que ver de modo directo con su aplicación. Queda claro que las actividades y tareas involucradas en ello dependerán del tipo de política de que se trate y el ámbito de su ejercicio. Si en las anteriores fases se evidenciaba, desde el punto de vista de la hechura de políticas públicas en Venezuela, una participación activa de la comunidad, en esta fase es cuando resulta más evidente esta vinculación a través de, por ejemplo, transferencia de recursos para ejecución, o acciones conjuntas en la implementación de decisiones y/o programas locales.
5. La evaluación de las políticas. Es una de las fases más importantes dentro de la planificación y ejecución de políticas públicas. No supone la intervención de procesos de evaluación una actividad de menor relevancia. Por el contrario, debiera asumirse que las actividades de evaluación de políticas públicas son transversales a todo el proceso de su hechura e implementación.

En la ejecución de las distintas fases de una política pública, entra en juego también el uso que se haga, por parte de los distintos equipos de trabajo involucrados, de herramientas facilitadoras de tareas de coordinación, trabajo colaborativo, seguimiento y análisis preliminar y avanzado de los resultados arrojados por la misma gestión.

Un componente importante para la gerencia y la gestión públicas de un sector como el turismo es, por tanto, la incorporación de elementos referidos al análisis cartográfico que en adelante denominaremos geomática, entendida como una disciplina emergente que permite construir representaciones gráficas de características, condiciones y problemas sociales, entre otros, asociadas con un territorio en específico.

El papel de herramientas como la geomática en todos los procesos vinculados a la hechura e implementación de las políticas públicas en general, y en el sector turismo en particular, está directamente vinculado con el ejercicio de procesos de seguimiento y control de la ejecución de políticas.

Con los datos adecuados, esta posibilidad puede expandirse a otros espacios de información, referidos, por ejemplo a caracterizaciones locales que operan como potencialidades o amenazas para las políticas implementadas o por implementar.

Pero, además, los procesos derivados del seguimiento y control de políticas y gestión públicas, especialmente en el contexto venezolano, no deberían entenderse como estrictamente inherentes a cuerpos institucionales, sino también a la participación del Poder Popular, la contraloría ciudadana y la construcción de decisiones y acciones por parte del Poder Popular.

Así, el uso de herramientas de análisis geoespacial como la geomática puede incidir de un modo

positivo en la generación de nuevas capacidades institucionales y también ciudadanas para gestionar y evaluar el proceso de implementación de políticas públicas.

UNA APLICACIÓN WEB COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA

Denominamos geomática a una serie de ciencias y métodos que permiten operaciones con información geográfica así como su recopilación, almacenamiento y manejo. Las ciencias y métodos que tributan a la aplicación de la geomática revisten mucho interés en las ciencias gerenciales, pero también y de modo creciente, en el ejercicio de labores de gobierno.

En el contexto de Venezuela, dadas las condiciones establecidas en la Ley de Infogobierno, que en su artículo 6 establece la obligatoriedad tecnologías de información en su gestión interna e interrelación con otros entes y el Poder Popular, y en su artículo 34 establece:

En las actuaciones que se realicen con el uso de las tecnologías de información, sólo empleará [el Estado] programas informáticos en software libre y estándares abiertos para garantizar al Poder Público el control sobre las tecnologías de información empleadas y el acceso de las personas a los servicios prestados.

Resulta pertinente, entonces, explorar las posibilidades de las herramientas de software libre aplicadas al desarrollo y uso de la geomática. Es por ello que la herramienta que hemos aplicado ha sido seleccionada teniendo en consideración las siguientes condiciones:

- Satisfacción de libertades establecidas por principios del Software Libre,
- Posibilidad de replicación,
- Prestaciones en el despliegue de información geoespacial,
- Requerimientos de instalación,
- Expansión y solidez de la comunidad de desarrolladores/-as, usuarios/-as y otros/-as,
- Uso en experiencias similares,
- Prestaciones para manejo de la matriz de metadatos de manera independiente a la plataforma,
- Disponibilidad de documentación suficiente,
- Curva de aprendizaje en instalación, documentación y uso de la herramienta,
- Configuración de distintos tipos y niveles de usuarios y posibilidad de administrar la herramienta en entornos de intranet.

Con base en los criterios antes expuestos, se seleccionó la herramienta Ushahidi, probada por vez primera en Kenia en atención a la crisis post-electoral, para reportar denuncias de violencia de diversa índole por parte de electores. Ushahidi significa testigo en suahili y ha sido utilizada ampliamente en diversos contextos, no sólo el electoral y no sólo en el continente africano.

Es importante destacar que esta herramienta se utiliza de modo privilegiado en atención a procesos de conflicto y crisis sociales, pero que ha sido muy poco utilizada para procesos como el descrito en la primera parte de este documento y que tiene que ver con el seguimiento y gestión de políticas públicas.

La implementación de la herramienta seleccionada estuvo establecida por el siguiente protocolo:

Instalación de los paquetes y requerimientos de acceso remoto en el servidor de alojamiento seleccionado. Se dispuso de un dominio para el acceso a la plataforma que está habilitado de modo público: <https://turismo.mapa.info.ve>. El acceso requiere aceptar un certificado de seguridad.

Localización y depuración de la información y datos por parte de INATUR. La información disponible por parte de INATUR Mérida cumple, en buena medida, los requerimientos del sistema. Hay algunos elementos evidenciados que afectan la consistencia de la información disponible, lo cual

se hace evidente en la matriz de metadatos construida para ser utilizada en la plataforma.

ID	Nombre	Dirección	Código Postal	Teléfono	Correo Electrónico	Actividad									
						1	2	3	4	5	6				
1	Restaurante El Encanto	Carretera	97000	999999999	encanto@encanto.com										
2	Restaurante La Estrella	Carretera	97000	999999999	estrella@estrella.com										
3	Restaurante El Sol	Carretera	97000	999999999	sol@sol.com										
4	Restaurante El Mar	Carretera	97000	999999999	mar@mar.com										
5	Restaurante El Valle	Carretera	97000	999999999	valle@valle.com										
6	Restaurante El Monte	Carretera	97000	999999999	monte@monte.com										
7	Restaurante El Agua	Carretera	97000	999999999	agua@agua.com										
8	Restaurante El Fuego	Carretera	97000	999999999	fuego@fuego.com										
9	Restaurante El Aire	Carretera	97000	999999999	aire@aire.com										
10	Restaurante El Tierra	Carretera	97000	999999999	tierra@tierra.com										

Gráfico N° 1: Imagen de datos suministrados por INATUR

Los elementos mencionados antes, obedecen a las siguientes características:

- Falta de coherencia interna en términos del detalle disponible en el apartado “Dirección”, observándose que en algunos casos se ofrece la localidad y en otros casos la dirección detallada del establecimiento.
- Falta de detalle con respecto a la fecha exacta de realización del apoyo u otorgamiento del trámite respectivo.

Gracias al porcentaje bajo de incidencia, las inconsistencias señaladas son ajustables en el corto plazo. Como parte del proceso de instalación, la información suministrada por parte de INATUR fue depurada y geolocalizada, a fin de permitir el mapeo del acompañamiento de la institución al sector turismo del estado Mérida.

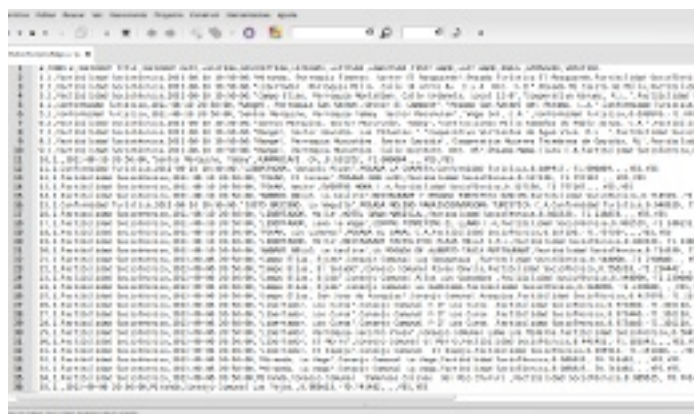


Gráfico N° 2: Datos depurados y disponibles en archivo .csv para manejo de la plataforma

C. Adecuación de la herramienta

Este proceso abarca tareas relativas a:

- Determinación de categorías a utilizar para facilitar la segmentación y clasificación de los reportes,
- Selección de extensiones a manejar en la implementación de la herramienta. Se escogieron, además de las disponibles por defecto en los paquetes de instalación, la extensión endtime, para reportar fecha de cierre de cada reporte, y timespan, a fin de facilitar que el visitante del portal pueda seleccionar el rango de fechas sobre los cuales quiere visualizar información en el

mapa.

- Selección de la plantilla de trabajo en la plataforma en función de el tamaño final del mapa seleccionado, la facilidad para mostrar las categorías de modo automático y otras funcionalidades como el despliegue de noticias y listado de reportes
- Verificación de funcionalidades y prestaciones de la implementación.

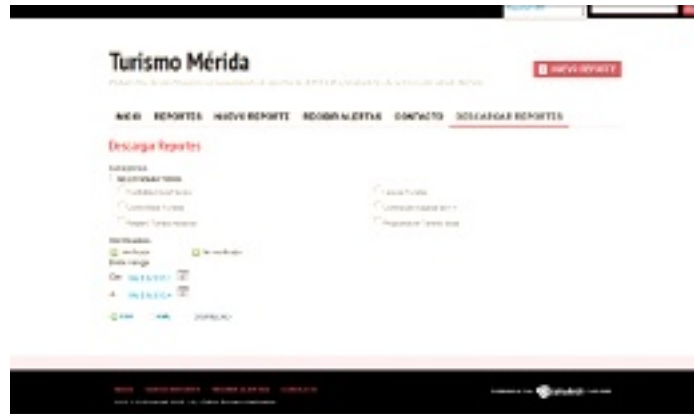


Gráfico N° 3: Vista de pantalla para descarga de reportes

RESULTADOS Y USOS DE LA HERRAMIENTA

Hechas las validaciones de rigor a fin de verificar la estabilidad de la implementación y las facilidades de su acceso, se procedió a mostrar las bondades de su uso a la institución que facilitó los datos en primer término.



Gráfico N° 4: Vista de entrada de la implementación

Entre las posibilidades de uso de la herramienta, está la de asociar cada reporte sobre las empresas de prestación de servicio con documentos, imágenes y videos que bien pueden facilitar el seguimiento constante del estatus real de las instalaciones de dichos prestadores.

Con la información disponible al momento de instalación y configuración de la herramienta, los reportes listados no cuentan con datos adjuntos. Sin embargo, los reportes pueden ser modificados posteriormente, agregando información útil en el proceso de seguimiento del acompañamiento ofrecido por MINTUR e INATUR a los prestadores de servicios.



Gráfico N° 5: Vista de listado de reportes del sistema

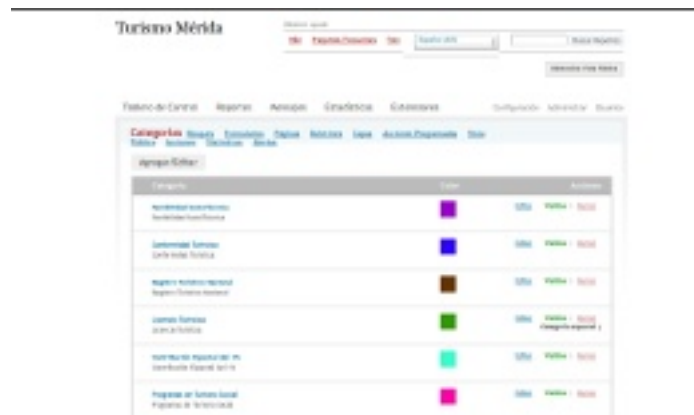


Gráfico N° 6: Vista con listado de categorías

Adicionalmente, los reportes disponibles pueden ser descargados para usarse en otras herramientas de análisis estadístico, por ejemplo.

La disposición de información geoespacial también a través de una representación gráfica dinámica, que posibilita seleccionar las variables a desplegar en cada caso, facilita la visualización en tiempo real de la información disponible lo cual supone un apoyo adicional al seguimiento de la información allí suministrada.

CONCLUSIONES

La herramienta implementada ha posibilitado la identificación de estrategias para la visualización de resultados y perspectivas en el abordaje de la realidad del Estado, a través del análisis de los datos disponibles.

Por sus características, además, resulta una aplicación factible de ser utilizada por el Poder Popular no sólo en el ejercicio de la contraloría social, sino también en la práctica de los procesos de planificación de políticas públicas.

La facilidad de manejo de la herramienta, las posibilidades para incluir nuevos reportes y categorías para la información desplegada, ha posibilitado que, actualmente esa misma instalación sea utilizada en el seguimiento de la acción en materia de servicio comunitario, extensión, diplomado y otras acciones derivadas del quehacer del Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes

Venezolanos, representando, en este sentido, un aporte claro al proceso de gestión turística del estado que bien pudiera reutilizarse y replicarse en otros estados del país.

María Angela Petrizzo Páez es Politóloga. Docente del Colegio Universitario de Los Andes Venezolanos. Investigadora en desarrollo endógeno, políticas públicas y tecnologías de información libres.
mariangela.petrizzo@hotelescuola.org.ve

REFERENCIAS Y CITAS

Aguilar V., L. (1993) Problemas públicos y agenda de gobierno. México: Miguel Angel Porrúa Grupo Editorial.

Dye, T. (1976). Policy Analysis. Alabama: University of Alabama Press.

Meny, Y. y Thoening, J. (1992) Las políticas públicas. Barcelona: Editorial Ariel.