

## **APROPIACION DE LAS POLITICAS TURISTICAS Y LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION (TIC): CASO MUNICIPIO DE IBAGUE**

Cecilia Murcia García<sup>1</sup>  
Oscar Camilo Valderrama Riveros<sup>2</sup>  
Carlos Andrés Gómez<sup>3</sup>

### **Resumen:**

Ibagué localizada en el Departamento del Tolima (Colombia) cuenta con un gobierno local, involucrado seriamente en el desarrollo del turismo sostenible como parte de su apuesta económica para el desarrollo, articulando la política nacional en la planeación local. El propósito del presente escrito es realizar un análisis del desarrollo de la política turística en su proceso de implementación, mediante un análisis documental. Se concluye efectivamente que la política turística presenta una importante evolución, pero dada las características del territorio, la articulación precisa de una política pública local, para fortalecer su producto turístico y avanzar en estrategias que faciliten el desarrollo del sector.

**Palabras Claves:** Política Turística, TIC, Calidad,

### **Abstrac**

Ibague located in the Department of Tolima (Colombia) has a local government, seriously involved in the development of sustainable tourism as part of its economic commitment to development, articulating the national policy in local planning. The purpose of this paper is to analyze the development of tourism policy in its implementation process, through a documentary analysis. It is concluded that the tourism policy presents an important evolution but Ibague its own characteristics, so the precise articulation of the declaration of the local public policy to strengthen its tourist product and advance in strategies that facilitate the development of the sector

---

<sup>1</sup> Profesora Universidad Cooperativa de Colombia, sede Ibagué, Cecilia.murcia@campusucc.edu.co

<sup>2</sup> Profesor Universidad Cooperativa de Colombia, sede Ibagué, oscar.valderramar@campusucc.edu.co

<sup>3</sup> Estudiante X Semestre Administración de Empresas, Universidad Cooperativa de Colombia

**Keywords:** tourist policies, information and communication technologies (ICT), Quality

## **Introducción**

El turismo como actividad económica desarrollada a nivel mundial ha impactado positivamente la economía, la calidad de vida de los habitantes y al medio ambiente, beneficiando de manera importante múltiples comunidades. Colombia, país con importantes ventajas naturales y con una posición geográfica envidiable, hace plausible el desarrollo del turismo para la región y el mundo. Se encuentra ubicada en una posición ventajosa que le procura dos costas con salida a los principales océanos del planeta (pacífico y atlántico) facilitando por vía marítima el acceso fácil a los continentes asiático, africano y europeo como también las ventajas naturales que le implica contar con cordilleras que hacen parte del altiplano andino, proporcionando todos los pisos térmicos que permiten un biotopo rico en diversidad, pues también se adhiere a este territorio una gran parte de la selva amazónica y la llanura oriental.

Abundando en lo anterior y precisando las ventajas que le corresponden a la ciudad de Ibagué, por estar ubicada en la cordillera central, cuenta con la mayoría de pisos térmicos, distribuidos en toda la meseta e inmersos en los “tres nodos “(Alcaldía de Ibagué-POT, 2014). La ciudad cuenta con un potencial ambiental importante para ser protegido, cuidado y explotado sosteniblemente con actividades en torno al turismo natural que contribuirá en un sinnúmero de beneficios para las comunidades adheridas.

Por otro lado la ciudad cuenta con un inventario de saberes culturales y gastronómicos que pueden ser puestos al servicio de los visitantes. De igual manera el patrimonio histórico que debe ser protegido y desarrollado su potencial competitivo a favor del subsector turístico de Ibagué.

El gobierno de Colombia en la última década fortaleció la política turística como estrategia de desarrollo en los territorios, observando el turismo como una opción para la paz visible en el Plan Sectorial de Turismo Sostenible 2014-2018, precisándose la estrategia de turismo, paz y convivencia, cuyo propósito principal es “ Desarrollar territorios para el turismo, garantizando la construcción del tejido social y una cultura alrededor del turismo y la paz,

que permita generar cadenas de valor y mejorar la calidad de vida de las comunidades anfitriones a través de prácticas responsables y sostenibles.”(Mincyt.gov.co, 2018). Por otro lado al hablar de desarrollo se debe realizar una mirada al papel de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que para el caso del turismo permiten desempeños productivos haciendo la gestión turística eficiente y eficaz y por último el hecho de contar Colombia con Normas Técnicas Sectoriales para el Turismo Sostenible aplicable en su territorio, permite a las empresas evolucionar hacia su propósito. Sin embargo se percibe un bajo nivel de apropiación de estas políticas en el sector turístico y para llegar a un estado ideal, se precisa abordar revisiones e investigaciones para verificar el nivel de apropiación de estas políticas al igual que sus impactos que sirvan de referente para el diseño de estrategias y planes de mejora en estos procesos.

Para este propósito, inicialmente, se procedió a realizar una revisión documental de fuentes públicas y privadas, publicaciones resultados de investigaciones sobre turismo, donde se puede concluir que efectivamente Colombia ha evolucionado en el desarrollo e implementación de la política pública turística, avanza lentamente hacia la apropiación de las TIC en sus empresas, al igual que la certificación en normas técnicas turísticas.

## Metodología

Análisis de documentos públicos del Ministerio de Turismo, Industria y Comercio del nivel nacional y territorial de Colombia y artículos de investigación.

## Estado del Arte

Tabla 1. *Estado del arte desarrollo sostenible*

AUTOR	POSTULADO
informe Brundtland	“[...] es necesario asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propia, y agrega que el concepto de desarrollo sostenible implica limites, no absolutos, sino limitaciones que imponen a los recursos del medio ambiente, el estado actual de la tecnología y de la organización social y la capacidad de la biosfera para absorber los efectos de las actividades humanas.

Gudynas, 2011, p. 25). En	“No era una evaluación del estado del ambiente, sino que su objetivo era analizar las tendencias globales de crecimiento (población mundial, industrialización, producción de alimentos y explotación de recursos naturales).”
(Herrera, 2004, p. 46	“El deterioro del medio físico no es una consecuencia inevitable del progreso humano, sino el resultado de una organización social cimentada en valores en gran parte destructivos.
El estudio Meadows	no asegura que los recursos naturales, una vez se tomen las medidas recomendadas, permanezcan siempre a la mano
“Declaración de Cocoyoc” (1974),	mejorar la distribución de la riqueza y la satisfacción de las necesidades básicas
La Fundación Dag Hammarskjöld de Suecia (1975	propuso “otro desarrollo (endógeno)”, el cual consistía en: “[...] separar el desarrollo del crecimiento, apuntando a la satisfacción de las necesidades y la erradicación de la pobreza, sumándole atributos a este de endogeneidad (definida al interior de cada sociedad) y autonomía
en la primera “Estrategia Mundial para la Conservación” (UICN, PNUMA y WWF, 1981	Ese informe sostiene que: “[...] la incorporación de la dimensión ambiental no es posible bajo el marco conceptual del desarrollo convencional, y una redefinición del concepto en su esencia se hace necesaria
Robert M. Solow	se debe identificar cuál es la interpretación del objetivo de la sostenibilidad que se puede hacer desde la noción actual de sistema económico
Para Solow	lo que debe ser conservado es el valor del stock de capital (incluyendo el capital natural) con el que cuenta la sociedad, que es lo que, según este autor, otorgaría a las generaciones futuras la posibilidad de seguir produciendo bienestar económico en igual situación que la actual.
(Naredo, 1996	Muy ingenuamente en los países ricos hay gente que se siente ecologista, porque cuida su medio ambiente manteniéndolo limpio, pero que no se da cuenta de que su país es súper dependiente de la importación neta, liberada de la ganga y de las escorias, de recursos extraídos en otros lugares y fábricas del mundo
(Escobar, 1995, p. 14	La hipótesis central de este concepto es que el capitalismo se reestructura cada vez más a expensas de las llamadas condiciones de producción
Gudynas, 2011, p. 28	el desarrollo se enfoca en las personas y no en los objetos, distingue satisfactores de necesidades, y la pobreza es un concepto plural que depende de las necesidades insatisfechas (Max-Neef et al., 1993
(Ulloa, 2011, p. 15	el análisis de las perspectivas sobre la naturaleza de acuerdo con los conocimientos y las situaciones particulares (posición e intereses de género, edad, Especialización, etc.) de los individuos y la manera en que éstas se articulan para la toma de decisiones, acceso y control del entorno
En la ley 99 de 1993 en el artículo 3 se define el desarrollo sostenible tomando como referencia el modelo de capacidad de carga plasmado en el informe Brundtland	“Se entiende por desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, no deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades”
Gobierno de Juan Manuel Santos (2010-2014), el Plan Nacional de Desarrollo	en cuanto a medio ambiente se refiere, critica que en los últimos quince años los resultados son aún incipientes, debido a que no ha existido la suficiente articulación entre instrumentos y herramientas para visibilizar y aplicar todos los determinantes ambientales en el ordenamiento territorial municipal y la planificación sectorial.

*Fuente: Adaptación del Artículo Estado del Arte sobre el desarrollo sostenible, Gualteros, 2015*

Tabla 2. *Evolución del concepto de Calidad*

Control de calidad. 1940-1950	En esta etapa se define la calidad como la conformidad con las especificaciones. El control de calidad es parte de la gestión de calidad y existen departamentos de control de calidad que se encargan de verificar las especificaciones de los productos mediante las técnicas de inspección y control.
Aseguramiento de la calidad. 1960-1970	En esta segunda etapa, la calidad se define como aptitud para el uso. La alta dirección de las empresas empieza a percibir la importancia que tiene la calidad en un mundo con una fuerte competencia y se plantea implantar un sistema de gestión de calidad, como es el de las normas ISO 9000.
Calidad total. 1980-1990	la definición de la calidad evoluciona y se define por la satisfacción del cliente.
Excelencia empresarial. 2000-2010	Por último la etapa actual en la que nos encontramos, el modelo de excelencia empresarial donde la definición de calidad es la satisfacción del cliente y la eficiencia económica. Este modelo trata de incorporar a las organizaciones occidentales las ideas y métodos de origen japonés de calidad total, que permitan reducir los costes sin perder la calidad.

*Fuente: Adaptación propia información Torres García, M (2014)*

## Resultados y discusión

### Instrumentos para desarrollar el turismo sostenible desde la política pública

Desde lo institucional, en el tema turístico, se refleja madurez política en diferentes ámbitos para la prestación de servicios turísticos y productos artesanales como también incursionar en el ámbito social. Se ha avanzado en turismo social, comunitario, ecoturismo, entre otros.

Tabla 3. *Políticas vigentes para el sector turístico en Colombia*

POLITICA	PROPOSITO
Competitividad: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial	Mejorar la competitividad turística de Colombia, a través de estrategias conjuntas de gestión que involucren a todos los actores del sector, que fortalezcan la sostenibilidad de la cadena de valor y que permitan posicionar al país como un destino turístico de clase mundial.
Lineamientos de Política para el Desarrollo del Turismo Comunitario en Colombia.	En este sentido, la reactivación de la demanda turística del país sumado a aspectos como el reto de fortalecer la función social del turismo, el reconocimiento de este sector como un pilar para el desarrollo local y de conservación, y la participación decidida de comunidades en el turismo, dan lugar a la existencia de líneas de trabajo para el ordenamiento y dotación de herramientas en aras del desarrollo para esta modalidad de turismo.

Plan Indicativo de Formación en Turismo	Desarrollar un sistema de gerenciamiento de la formación del recurso humano para el turismo en el que participen de manera práctica y con corresponsabilidad, los sectores educativo, empresarial y público.
Política de Ecoturismo	Colombia ha venido trabajando en los últimos años en procesos de descentralización turística y de afianzamiento de la competitividad de los productos y de los destinos turísticos. Estas dos grandes variables se encuentran en los diversos documentos de política pública turística, especialmente a partir de la Constitución Política de 1991. Las diversas regiones han explorado y, de acuerdo con su potencial, han priorizado los productos en los cuales se están especializando
Política de mercadeo y promoción turística de Colombia	Lograr la eficacia en las acciones de promoción y mercadeo de los destinos y productos turísticos de Colombia, de manera que logre generar un crecimiento del número de viajeros nacionales e internacionales, posicionando al país como un destino competitivo.
Política de playas turísticas	Lineamientos Sectoriales
Política de Turismo Cultural	Este documento presenta la política "Turismo cultural: identidad y desarrollo competitivo del patrimonio colombiano para el mundo", que resalta la potencialidad del turismo para articular procesos de identificación, valoración, competitividad, sostenibilidad y difusión del patrimonio cultural
Política de Turismo de Naturaleza	Se hace necesario hacer un balance de la importancia que tiene para el mundo el turismo de naturaleza, y concentrar los esfuerzos en valorar el patrimonio natural de la Nación, que permita generar productos turísticos competitivos, que propicien la preservación de los recursos, y una participación decidida de las comunidades locales.
Política de Turismo Social	Facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, otorgando prioridad a aquellos segmentos de población con menores posibilidades de disfrute del mismo, tales como las personas con discapacidad, las personas mayores, jóvenes y de escasos recursos económicos.
Política de Turismo y Artesanías	Integrar como propuesta de desarrollo conjunto sostenible y responsable, las cadenas productivas de los sectores turismo y artesanías, procurando la salvaguardia y la difusión de las tradiciones artesanales y por el beneficio económico, social y cultural de las comunidades y destinos.
Política para el desarrollo del ecoturismo	El turismo es una de las manifestaciones más vigorosas de la sociedad contemporánea. Aunque la práctica viajera ha estado presente en todas las etapas del desarrollo de la humanidad, fueron las condiciones de la sociedad del siglo XX (aumento del tiempo libre, conquista masiva de derecho a las vacaciones, disponibilidad de ingreso, mejoras tecnológicas en transporte y comunicaciones) las que definitivamente permitieron su rápida evolución.
Política de calidad turística	como herramienta de promoción y reconocimiento para los procesos de certificación de empresas y destinos turísticos del sector

*Fuente: Murcia García et al, 2017*

Actualmente Colombia recoge su política turística en el Plan Sectorial de Turismo Sostenible 2014-2018 con objetivos puntuales para el mejoramiento del turismo, competencias laborales, institucionalidad, promoción del turismo e infraestructura, permitiendo una clara ruta para el fomento del turismo a nivel nacional y territorial. Este plan debe ser articulado en los planes de desarrollo de los departamentos y municipios del país, creando una superestructura que propicia y fomenta el turismo en las regiones que combinada con la amplia biodiversidad y riqueza cultural y una importante apuesta de valor, el turismo en Colombia se puede convertir en una importante apuesta económica.

<b>OBJETIVO GENERAL: Mejorar la competitividad de los servicios y destinos turísticos de Colombia con el fin de hacer del turismo una estrategia de desarrollo sostenible para el país, que contribuya a la generación de empleo, a la prosperidad de las regiones y a dinamizar el círculo virtuoso del ascenso social</b>	
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Estrategias de incidencia en indicadores</b>
Fortalecer la institucionalidad y la gestión pública del turismo a nivel nacional y regional.	Plan de acción de integración regional de los planes de desarrollo turístico <i>Implementación de indicadores de medición concisos y coherentes con la realidad regional.</i> Diseño de un módulo de consulta interactivo para la gestión turística Creación de un ente consultivo público-privado para el turismo
Mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos ofrecidos a los turistas nacionales y extranjeros.	
Fortalecer las habilidades y competencias del talento humano en función de las necesidades de la demanda turística y la generación de empleo.	
Mejorar la gestión en infraestructura de soporte y conectividad para el turismo	Apoyo para la implementación de páginas Web y desarrollo de TIC's para las empresas del sector
Impulsar la inversión en el sector turístico, buscando la generación de valor agregado nacional	
Fortalecer el desarrollo de productos turísticos especializados	Programa de inteligencia de mercados turísticos. Fortalecimiento de las redes temáticas de aves, buceo y ballenas, que permita la actualización e intercambio de información para la implementación de acciones para el desarrollo del turismo de naturaleza. Formulación de estrategias para el impulso del etnoturismo
Enfocar las iniciativas de promoción turística por segmentos especializados del turismo	
Desarrollar iniciativas transversales para promover el desarrollo sostenible del turismo	Programa de recolección de información estadística en las regiones. CITUR Asistencia técnica a las iniciativas de turismo comunitario. Creación de un programa de accesibilidad turística

*Figura 1. Objetivos Plan Sectorial Turístico 2014-2018*

*Fuente: Murcia García et al (2017)*

Los objetivos establecen los nortes de trabajo, el turismo en Colombia se promociona y se ha trabajado por establecer condiciones para la inversión extranjera. La dinámica turística ha sido notoria teniendo en cuenta el número de pasajeros que ingresan al país y que se

consideran turistas teniendo en cuenta la definición de turismo “Conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios remunerados en el país de origen u otro.” (OMT)

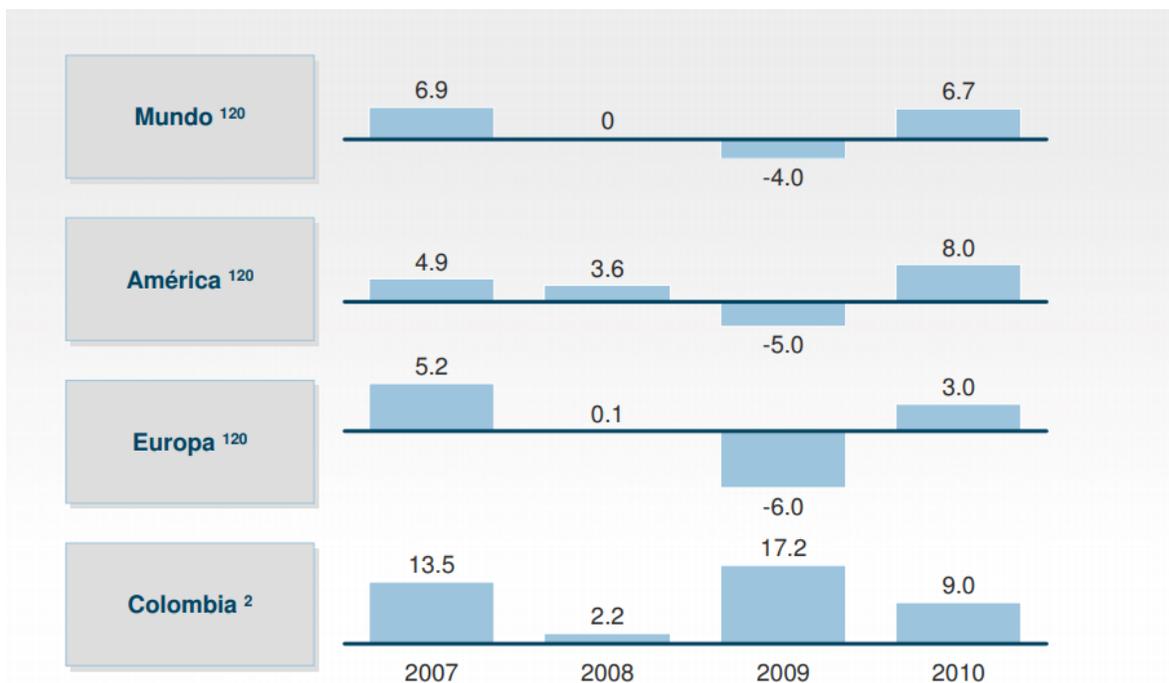


Figura 2 Crecimiento de llegada de pasajeros internacionales

Fuente: Fondo de Promoción Turística. Colombia

Es de anotar que dentro de la búsqueda documental no se precisa el uso de indicadores para medir los impactos del turismo, aspecto importante para los procesos de formulación de políticas locales de turismo la planeación y la medición de impactos.

(...)hace necesaria una evaluación integral y multifuncional del turismo, considerando sus efectos sobre la sociedad local, en términos del riesgo que puede representar para aquellas regiones donde se ve como actividad promisoría, y especialmente -como en este caso- teniendo en cuenta el riesgo de pérdida de los sistemas de producción locales.(Madrid Restrepo, Vélez Vargas y Muriel Ruiz, 2017, 312)

Abundando en lo anterior el Plan Estratégico Turístico, en sus ejes estratégicos no se visualiza lo relacionado a estadísticas e indicadores, responde plenamente al Plan Sectorial.

Las carencias en información para la toma de decisiones sobre el desarrollo del turismo como renglón estratégico de crecimiento en la región del Tolima, y en especial en el municipio de Ibagué, aunado a los bajos indicadores de productividad en esta área de estudio como: número de empresas dedicadas a dicha actividad, cantidad y nivel de empleo generado, valores de tributación e inserción en el PIB local, desarrollo de proyectos de gran calado, crecimiento de industria complementaria y de abastecimiento de cadena, entre otros, hacen imperioso diseñar herramientas que den cuenta de la gestión del sector y faciliten la proyección del mismo teniendo en cuenta el potencial natural y cultural de la región. (Murcia García, Ramírez Casallas, Valderrama Rivero y Morales Valderrama, 2017, 32)

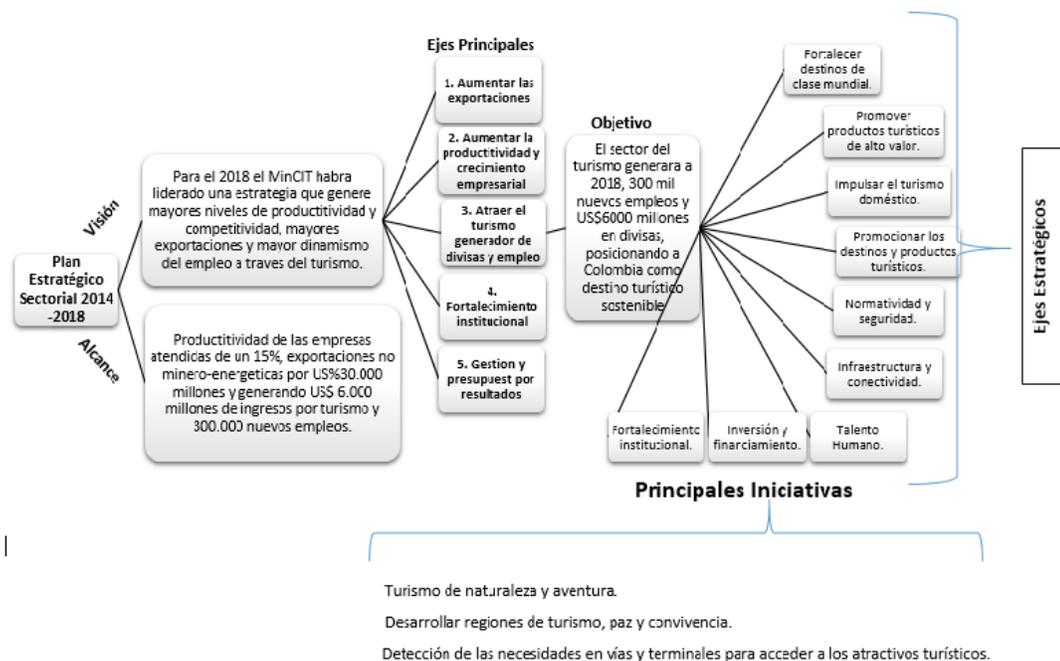


Figura 3. Adaptación Plan Estratégico Turismo Sostenible 2014-2018

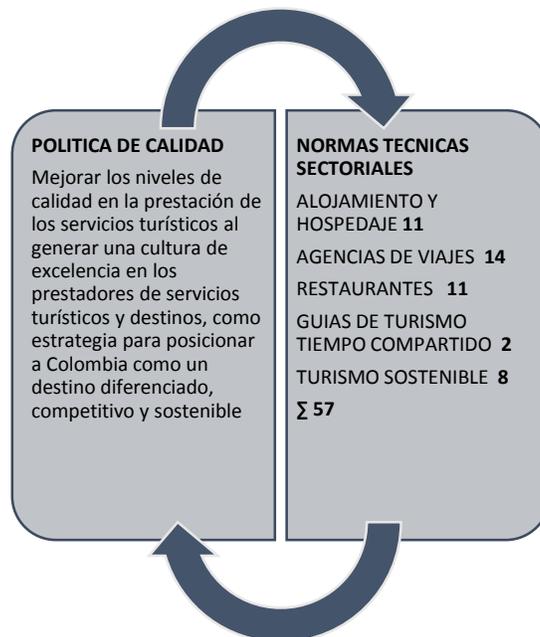
El Plan Estratégico señala los ejes estratégicos de actuación sobre una política pública que ha adquirido madurez en las dos últimas décadas y que trata de posicionar el turismo de Colombia a nivel mundial y dinamiza el turismo doméstico. En el municipio de Ibagué el turismo continua siendo emergente, el gobierno municipal trabaja por la articulación de la política pública en el territorio enfocando sus esfuerzos en la identificación de un producto turístico de clase mundial. Ibagué cuenta con ventajas comparativas que le permiten el



Aún no se ha consolidado un producto turístico competitivo en la ciudad de Ibagué registrado y reconocido a nivel nacional.

### La Calidad para el turismo sostenible

Colombia cuenta con una declaración política de calidad turística y con cincuenta y siete (57) normas de turismo técnicas sectoriales a las que deben acceder las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en Colombia. El municipio de Ibagué a junio del 2017 tenía inscritas 622 en su Registro Nacional de Turismo (RNT). Su obligación es la certificación en calidad y sostenibilidad.



*Figura 5 Política de calidad turística y Normas Técnicas de Turismo*

*Fuente: Ministerio de Industria Comercio y Turismo*

En Ibagué el tema de calidad se asocia fuertemente al tema de la competitividad, las organizaciones que hacen parte de la superestructura turística como la Cámara de Comercio, SENA, entre otros, ofrecen espacios de capacitación y median la certificación en calidad, de las empresas prestadoras de servicios turísticos, sin embargo corroborando con la

información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, las estadísticas corroboran un lento avance hacia la certificación.

Tabla 4. *Empresas Certificadas en normas sectoriales de turismo sostenible*

Nombre	Ciudad/Departamento	Alcance NTS	Certificado en
Columbus Travel	Ibague, Tolima	NTS-TS 003	NTS-TS 003. Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad. 2007
FenixTrravel	Ibague, Tolima	NTS-TS 003	NTS-TS 003. Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad. 2007
Living Col	Ibague, Tolima	NTS-TS 003	NTS-TS 003. Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad. 2007
Travesía Verde	Ibague, Tolima	NTS-TS 003	NTS-TS 003. Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad. 2007
Aviatur Ibagueé	Ibague, Tolima	NTS-AV 001, 002 003	NTS – AV 001. Reservas en agencias de viajes, 2002. NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2002. NTS-AV 003. Infraestructura de agencias de Viajes. 2002
Aviatur jonny's tours	Ibague, Tolima	NTS –AV 001, 002	NTS – AV 001. Reservas en agencias de viajes, 2002. NTS – AV002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2002.
Hotel 3a. Avenida	Ibagueé-Tolima	NTS-TS 002	NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014
Hotel Acandí	Ibague, Tolima	NTS-TS 002	NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014
Hotel Dann Combeima	Ibague, Tolima	NTS-TS 002 NTSH 006	NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014. NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles.
Hotel Eco Star	Ibague, Tolima	NTS-TS 002	NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014.
Hotel Estelar Altamira	Ibague, Tolima	NTSH 006	NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles.
Hotel los Ocobos	Ibague, Tolima	NTS-TS 002	NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014

Hotel Lusitana	Ibague, Tolima	NTS-TS 002	NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014
----------------	----------------	------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

*Fuente: Adaptación de datos del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio*

Ibagué avanza hacia la competitividad turística, sin embargo el número de empresas prestadoras de turismo (13) certificadas de 622 adscritas; precisa de mayores esfuerzos entre actores, de un liderazgo transformacional que involucre la comunidad que conduzca de grandes innovaciones en el turismo y en especial el turismo social y en la conservación del medio ambiente.

Este trabajo entre actores precisa de mayores esfuerzos entre actores de la triple hélice del municipio encargados de fortalecer la competitividad empresarial.

### **Apropiación tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el turismo**

El papel de las TIC en el turismo, permite a las empresas prestadoras de servicios turísticos, difundir información publicitaria en tiempo real sobre precios, disponibilidad, pasajes, reservas, itinerarios, entre otros, de manera inmediata. La apropiación de tecnologías basadas en Internet fijo y móvil facilita el acceso directo de los consumidores a una oferta más amplia de productos de viajes y servicios, el Comercio Electrónico facilita el negocio presentando una ventana al mundo de la amplia gama de ofertas de todos los servicios, productos y destinos turísticos.

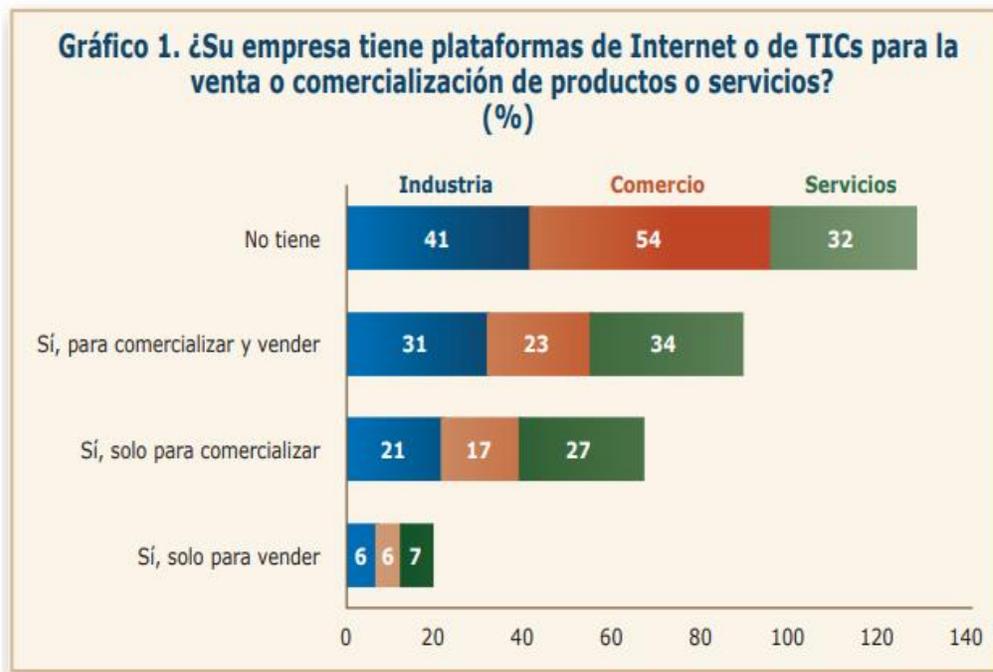
En Colombia la mayoría de empresas se encuentran en las identificadas Mipyme. Definidas las microempresas como:

Para todos los efectos legales se entiende por microempresa la unidad económica de orden familiar encabezada por el hombre o la mujer, constituida por una o más personas, dedicadas de manera independiente a una de las siguientes actividades: Manufactura, comercio, construcción o servicios, que cumpla simultáneamente con los siguientes requisitos: - Que la planta de personal no exceda de veinte (20) trabajadores permanentes. - Que el total de sus activos no supere los \$15 millones (Portilla, R.A., Forero, S., Gómez, A. J., 1990)

y pymes.” El término Pyme hace referencia al grupo de empresas pequeñas y medianas con activos totales superiores a 500 hasta 30.000 Salarios Mínimos Legales. (Bancoldex)

Asimismo, se señala que las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (Mipyme) constituyen más del 95% del total de negocios establecidos y absorben más del 85% del empleo total en la mayoría de los países de la región (Banco Interamericano para el Desarrollo, 2000 citado FUNDES, 2010)

Abundando en lo anterior no se presenta importantes niveles de apropiación de las TIC en las pequeñas y medianas empresas en Colombia. El sector turístico en su mayoría las empresas prestadoras de estos servicios son de este tipo y en especial en el municipio de Ibagué son Mipymes.



*Figura 6 Gran Encuesta Pyme Anif • TICs en las Pymes*

*Fuente: Centro de Estudios Económicos ANIF/BID, 2017*

La figura refleja ampliamente la apropiación de las TIC en las empresas. La encuesta se hizo sobre sectores económicos, la actividad turística no se contempla de manera independiente sino que está inmersa en las actividades comerciales y de servicios; en el sector comercio el 54% no tiene plataforma Internet y TIC, el 23% para comercializar y vender, el 17% solo

para comercializar y el 6% solo para vender. El sector servicios el 32% no cuenta con plataforma, el 34% para comercializar y vender servicios, el 27% solo para comercializar y el 7% solo para vender.

La anterior Información reciente, corrobora el bajo nivel de apropiación de las TIC en las empresas en Colombia donde están imbricadas las empresas prestadoras de servicios turísticos.

## **Conclusiones**

Colombia tiene una política pública con un importante nivel de madurez con nortes claros de trabajo, sin embargo al observar información de su apropiación en el municipio de Ibagué no se ha logrado un nivel de consolidación que le permita evolucionar de un turismo emergente a un turismo competitivo. Parte de este propósito se encuentra en el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 con la declaración de una política turística que se encuentra en gestación y el cumplimiento de metas sectoriales que apuestan a elevar el nivel de madurez del turismo sostenible en Ibagué.

Las normas técnicas de turismo sostenible son instrumentos importantes para ser apropiados por las empresas prestadoras de servicios turísticos, solo el 2% se encuentran certificadas. Situación que da a pensar en la debilidad del sector empresarial y la falta de alianzas entre actores que fomenten el fortalecimiento del sector.

De igual manera se aprecia una debilidad en la apropiación de las TIC en la gestión empresarial, siendo estas herramientas una locomotora que propicia el desarrollo de las localidades. Es cierto que las Mipymes son empresas pequeñas y que las inversiones deben estar bien programadas, con respecto a las TIC se pueden tomar dos caminos: invertir en software con licencia o hacer uso del software libre.

El turismo en Ibagué debe proyectarse de lo emergente a un turismo competitivo en un ámbito de desarrollo sostenible para evitar su declive como ha ocurrido en otros destinos turísticos, se requiere establecer las condiciones que permitan el desarrollo duradero y es necesario

observarlo desde las dos aristas de mayor incidencia como son: condiciones de gobernanza y competitividad del mismo.

Es importante que el municipio de Ibagué cuente con una matriz de indicadores para medir el turismo sostenible teniendo en cuenta las normas sectoriales aprobadas y disponibles para que las empresas prestadoras de servicios turísticos se certifiquen.

## Referencias

Alcaldía Ibagué (2014) *Plan de Ordenamiento Territorial. Decreto. 1000-0823*, PDF Recuperado de <http://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/normatividad/2014/DECRETO%200823%20DE%202014.pdf>

Alcaldía de Ibagué 2016. “*Plan de desarrollo 2016-2019*”. Recuperado de <http://www.alcaldiadeibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2016/14024-PLA-20160502.pdf> (Consultado mayo 2016)

ANIF-BID(Abril de 2017) *¿Cómo va la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las Pymes de Colombia?*. Pdf, Disponible en <http://anif.co/sites/default/files/archivosgenerales/actualidadpyme97.pdf> (Consultado en febrero 2018)

Bancoldex (s.f) Disponible en <https://www.bancoldex.com/Sobre-pymes/Que-es-Pyme.aspx>

Departamento Nacional de Planeación. (2015) *Archivos de Economía*, Pdf. Disponible en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/434.pdf>

Fondo de Promoción Turística-Colombia (s.f) *Documento final del Primer producto: “Diagnóstico, visión y estrategias del sector de turismo a nivel nacional y regional”*.pdf Disponible en [https://fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_estudios\\_fontur/ESTUDIO%20MCKIENS EY/1.\\_PRIMER\\_TOMO ESTRATEGIA\\_TURISMO\\_PARTE\\_A.PDF](https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/ESTUDIO%20MCKIENS EY/1._PRIMER_TOMO ESTRATEGIA_TURISMO_PARTE_A.PDF) (Consultado en abril de 2018)

- FUNDES (2010). *Marcos Legales para el fomento a la Mipyme en América Latina. Series Documentos de Trabajo No 3*. Chile: Zona creativa S.A
- Gualteros, J(2015) *Estado del Arte del desarrollo sostenible. Un mirada global, nacional, retos y perspectivas*. DOI: 10.13140/RG.2.1.3841.2649
- Madrid Restrepo, Jorge H., Mariluz Aguilar Castro, León D. Vélez Vargas, y Sandra B. Muriel Ruíz. 2017. “*Riesgo de pérdida de los sistemas de producción agrícola tradicional por la amenaza turística en Occidente Cercano (Antioquia, Colombia)*.” Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía 26 (2): 309-325. doi: 10.15446/rcdg.v26n2.59145
- Mincomerico, Industria y Turismo (2018) *Turismo, Paz y Convivencia*. Recuperad de [http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/34045/turismo\\_paz\\_y\\_convive](http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/34045/turismo_paz_y_convive)
- Murcia García, C. Ramírez Casallas, J.F, Valderrama Riveros, O.C y Morales Valderrama, A. (2017) *Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente*. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 15 (1). <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2017.15.002>
- Murcia García, C., Ramírez Casallas, J.F y Valderrama Riveros, O.C (2017) *visión estratégica y consciencia ambiental comunitaria: análisis para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad de Ibagué (Colombia)*. TURyDES, Vol. 10, (22)
- Portilla, R.A., Forero, S., Gómez, A. J. (1990), *Historia de las leyes*: Legislatura 1988, tomo IV, p. 564, citado Archivos de Economía, p.50
- Summers, D(2005)*Administración de la Calidad*. Editorial Pearson Educación, México
- Torres García, M (2014) *Estado del arte de los sistemas de calidad y diseño de un plan de acción de calidad para los departamentos de almacenaje*. Consultado en <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/13165/1/TFG-I-153.pdf> /(Febrero 3 de 2018)