

Sistematización de la experiencia Silvia turística: un aporte a la memoria, la investigación y el aprendizaje



Informe final

Práctica profesional como requisito parcial para optar al título de Profesional en Turismo.

Marimar Carabalí Montenegro, código: 108713020827

Universidad del Cauca
Facultad de ciencias contables, económicas y administrativas
Departamento de ciencias del turismo
Popayán
2020

Sistematización de la experiencia Silvia turística: un aporte a la memoria, la investigación y el aprendizaje



Informe final

Práctica profesional como requisito parcial para optar al título de Profesional en Turismo.

Marimar Carabalí Montenegro, código: 108713020827

Asesora académica: Mag. Luz Stella Pemberthy Gallo
Asesor empresarial: Mag. Adolfo Plazas Tenorio

Universidad del Cauca
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
Departamento de Ciencias del Turismo
Popayán
2020

Nota de aceptación

Aprobado

“Dedicado a Dios, quien ha cumplido su promesa en mi vida y de esta manera me hace entender que sus tiempos son perfectos y que todo lo que se presenta trae una buena enseñanza para mi vida”.

AGRADECIMIENTOS

“Escucha lo que te mando: esfuérzate y se valiente. No temas ni desmayes porque yo soy el Señor tu Dios, y estaré contigo donde quiera que vayas”
Josué 1:9

A Dios, porque el uso mis fortalezas y mis debilidades para llevarme al destino que él ha trazado en mi vida, la fortaleza me dio tenacidad para llegar hasta este punto entendiendo que este es mi tiempo y las debilidades me llevo a reconocer que sin su ayuda no lo hubiera podido alcanzar.

A mis padres Ezequiel Carabalí H, y Luz Marina Montenegro M, por su amor, su apoyo incondicional su esfuerzo y por siempre creer en mí y mis logros.

A mi amado compañero, amigo, consejero, mi esposo Ronal Yecid Vergara F, quien me ha acompañado en parte de todo este proceso, recordándome siempre de las capacidades que tengo, motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitían.

A mi hijo, Lían Martin Vergara C, aunque aún no lo entiendas, tu nacimiento me cambio el modo de ver la vida y creaste en mí una fuerza para terminar de cumplir mi sueño, sin ti este logro no hubiera sido lo mismo.

A mi suegra, amiga e incluso mamá quien estuvo en una parte de este proceso apoyándome, ayudándome y escuchándome sin recibir nada a cambio.

A mi familia Carabalí, porque siempre han estado en cada paso de mi vida y por el constante apoyo incondicional.

A la familia Beltrán Ijaji, quienes me apoyaron, motivaron, instruyeron para iniciar esta carrera profesional borrando de mí el pensamiento de que las universidades eran para las personas que tenían bastante dinero, muchas gracias porque sin ustedes no estuviera contando esta historia.

A todos aquellos que tuvieron su paso por mi vida y me dejaron enseñanzas positivas y negativas y me permitió fortalecerme y mejorar como persona.

Y por último y no menos importante a mi profesora y asesora Mg. Luz Stella Pemberthy Gallo, gracias por darme la oportunidad de realizar este proyecto bajo su tutoría, gracias por su amor, dedicación, tiempo, paciencia y palabras de aliento en este proceso de mi práctica profesional.

Tabla de contenido

CAPITULO 1.	10
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO	10
1.1. Justificación	10
1.2. Problema	10
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
CAPITULO 2.	12
2. Contextualización Teórica	12
2.1. Marco conceptual.....	12
2.2. Marco Contextual	13
CAPITULO 3.	16
3. Contextualización Metodología	16
CAPITULO 4.	19
4. Resultados y análisis de resultados.	19
4.1. Objetivo 1.....	19
4.2. Objetivo 2.....	25
4.3. Objetivo 3.....	41
CONCLUSIONES	70
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXO 1.	76

Contenido de ilustraciones

Ilustración 1. Diseño mapa de actores.....	22
Ilustración 2. Línea del tiempo del año 2018.....	38
Ilustración 3. Línea del tiempo del año 2019.....	39
Ilustración 4. sistematización de proyectos y programas de cooperación.....	41
Ilustración 5. Generación de espacios para la producción, transferencia, intercambio y difusión de conocimiento.....	44
Ilustración 6. Mecanismo de articulación.....	49
Ilustración 7. actividades culturales y académicos.....	49
Ilustración 8. Piloto del modelo de gestión de la red Silvia turística. Con base en Zimmermann (2004).....	52
Ilustración 9. espacios para la comunicación.....	56
Ilustración 10. Eventos académicos y culturales.....	65
Ilustración 11. festival Pyājyu.....	67
Ilustración 12. Evento semana cultural de Toribio.....	68

Contenido de tablas

Tabla 1. Fases del cronograma del proyecto.....	16
Tabla 2. Contextualización metodológica.....	17
Tabla 3. Clasificación y análisis de los actores.....	20
Tabla 4. Reconstrucción de la historia de la experiencia vivida.....	25
Tabla 5. Aspectos valorados en relación a la demanda.....	58
Tabla 6. Servicios ofertados.....	61
Tabla 7. Matriz de perfil competitivo.....	63

INTRODUCCION

La práctica profesional “Sistematización de la experiencia Silvia turística: un aporte a la memoria, la investigación y el aprendizaje” surge en el marco del desarrollo del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca”.

El municipio de Silvia-Cauca cuenta con recursos naturales y atractivos turísticos culturales, que le permite a la región y su gente proyectarlo como un potencial destino turístico a nivel departamental, nacional e internacional. Este es un escenario que se presenta como una oportunidad no solo para el crecimiento, el desarrollo local y el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores, sino también como medio para el desarrollo de los procesos de investigaciones educativas y de interacción social.

Teniendo en cuenta este contexto de actividades turísticas, de dinámicas de proyectos sociales, educativos e interacción con la comunidad Silviana que deja huellas, aprendizaje y una memoria, en ocasiones positiva en otras negativas, se busca realizar un proceso de sistematización del proyecto de investigación “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca, conocido como Silvia Turística.

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias, que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo.(Holliday, s. f.)

El ejercicio de la sistematización nace para promover la reflexión colectiva sobre la experiencia, de una forma que sea posible apoyar los grupos sociales en el análisis de la práctica, de los procesos realizados y de las lecciones que se han aprendido en ese camino.

La idea fue realizar una búsqueda de modelos metodológicos pertinentes para organizar, interpretar, resignificar, comprender, mejorar y comunicar los proyectos, experiencias y prácticas tanto de acción social como educativas para posibilitar la reflexión, evaluación, conceptualización, interpretación, mejoramiento, socialización y transferencia de las prácticas, experiencias y proyecto educativo.

La propuesta de la aplicación del proceso de sistematización en el proyecto de Silvia turística, se propone con el fin de obtener un crecimiento y desarrollo de los actores involucrados, en lo cual se logre realizar un proceso de aprendizaje permanente, y a la vez, como una práctica y una herramienta que posibilite ordenar, interpretar, mejorar y comunicar los procesos desarrollados en el proyecto a partir de las experiencias.

CAPITULO 1.

1. Contextualización del Trabajo

1.1. Justificación

El proceso de sistematización de la experiencia Silvia turística, se realiza como un aporte a la construcción de la memoria del proceso de investigación adelantado y para consolidar los momentos claves, los resultados y aprendizaje alcanzados.

El ejercicio de la sistematización nació para promover la reflexión colectiva sobre la experiencia, de forma que sea posible apoyar los grupos sociales en el análisis de la práctica, de los procesos realizados y de las lecciones que se han aprendido en ese camino.

La propuesta fue la aplicación del proceso de sistematización en el proyecto de Silvia turística presentado en el municipio de Silvia- Cauca, buscando modelos metodológicos pertinentes, para organizar, interpretar, resignificar, comprender, mejorar y comunicar el proyecto, experiencias y practicas tanto de acción social como educativas para posibilitar la reflexión, evaluación, conceptualización, interpretación, mejoramiento, socialización, transferencia de las prácticas experiencias y proyecto educativo.

1.2.Problema

El proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca” durante un largo tiempo desarrollo cierto tipo de actividades, con el fin de fortalecer el crecimiento del turismo en este lugar, esta es considerada como una gran oportunidad de generar un desarrollo sostenible y sustentable.

Detrás de cada actividad existió un conjunto de experiencias vividas tanto positivas y negativas, que requirió de la aplicación del proceso de sistematización, quien explico la lógica del proceso

vivido dentro del marco de la ejecución del proyecto con el fin de extraer aprendizajes que permitieron mejorar y enriquecer la práctica.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Sistematizar la experiencia de Silvia turística como un aporte a la construcción de la memoria, la investigación y el aprendizaje.

1.3.2. Objetivos específicos

- Extraer información del proceso vivido en el proyecto Silvia turística, como insumo esencial para el proceso de sistematización.
- Construir un mecanismo que permita verificar el relacionamiento de los actores y su intervención en el proyecto.
- Analizar críticamente la información más relevante de la experiencia vivida.
- Difundir la información aprendida.

CAPITULO 2.

2. Contextualización Teórica

2.1.Marco conceptual

Considerando que la propuesta planteada se generó debido a la necesidad de explicar la lógica del proceso vivido dentro del marco de la ejecución del proyecto, se propuso la alternativa de implementación de la sistematización de experiencias, proceso que permitirá fortalecer y obtener conclusiones pertinentes de la ejecución del mismo. A continuación, se relacionan los enfoques teóricos más relevantes de la presente propuesta

2.1.1. Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación. (Organización Mundial del Turismo OMT, s.f., pág. 1)

2.1.2. Sistematización

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.(Holliday, s. f.)

2.1.3. Experiencias

Las experiencias son procesos históricos y sociales dinámicos: están en permanente cambio y movimiento.(Holliday, s. f.)

2.1.4. **Análisis histórico**

Comprende el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos usados por los historiadores para manejar las fuentes primarias y otras evidencias (arqueología, archivística, disciplinas auxiliares de la historia, etc.) para investigar sucesos pasados relevantes para las sociedades humanas. Esa metodología tiene por objeto la elaboración de la historiografía o producción historiográfica. (WIKIPEDIA, s.f.)

2.1.5. **Procesos**

Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.(Criterio5.pdf, s. f.)

2.1.6. **Interpretación crítica**

Característica esencial y propia de la reflexión sistematizadora que busca penetrar en el interior de la dinámica de las experiencias, algo así como ubicarse ‘por dentro’ de esos procesos sociales vivos y complejos, circulando por entre sus elementos, palpando las relaciones entre ellos, recorriendo sus diferentes etapas, localizando sus contradicciones, tensiones, marchas y contramarchas, llegando así a entender estos procesos desde su propia lógica, extrayendo de allí enseñanzas que puedan aportar al enriquecimiento tanto de la práctica como de la teoría. (Holliday, s. f.)

2.2. **Marco Contextual**

El proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca” trabajo con el fin de estimular, identificar, visibilizar y promover el

turismo en el municipio de Silvia Cauca mediante actividades y procesos que involucren los diversos actores UEES mediante acciones y expresiones creativas.

2.2.1. Municipio de Silvia Cauca

El municipio de Silvia se encuentra ubicado en la región centro oriental del departamento del Cauca, sobre el flanco occidental de la cordillera central, distante de la capital del departamento en 59 Km, a una altura de 2.527 m.s.n.m., tiene una temperatura promedio de 15°C, clima frío” (CORREA, 2016, pág. 29)

2.2.2. Límites del municipio

“Al Norte con los Municipios de Caldono y Jámalo, por el oriente con los municipios de Páez e Inzá, por el sur con el municipio de Totoro y por el occidente con los municipios de Totoro, Piendamó y Caldono”. (CORREA, 2016, pág. 29)

“Extensión total: 662,4 Km²

Extensión área urbana: 6.5 Km²

Extensión área rural: 655.9 Km²

Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 2.527

Temperatura media: 15°C

Distancia de referencia: 59 Km de Popayán” (CORREA, 2016, pág. 29)

2.2.3. División político administrativo

“Silvia es un municipio de 6 categoría, tiene 87 veredas distribuidas en 6 resguardos indígenas: Guambia, Ámbalo, Kizgo, Pitayó, Quichaya, Tumburao, La Gaitana: 2 zonas campesinas: Santa Lucía, Valle nuevo y Usenda. y una zona Urbana con 12 barrios.” (CORREA, 2016, pág. 29)

2.2.4. Marco legal

Para el desarrollo de la presente propuesta “Proceso de Sistematización” se tuvo en cuenta las bases legales en las cuales se debe fundamentar la construcción del presente documento.

Uno de los entes institucionales a tener en cuenta es la Organización Mundial del Turismo (OMT) quienes consideran el turismo en las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros. El turismo es, en la práctica, una forma particular de emplear el tiempo libre y de buscar recreación. (Organización Mundial del Turismo OMT, s.f., pág. 1)

La Ley 300 de 1996 establece los principios generales del turismo en todo el territorio colombiano, años más tarde se modifica por la Ley 1101 del 2006 en el cual se establece que los prestadores de servicios gastronómicos que se deben registrar en el registro nacional de turismo son aquellos cuyos ingresos operacionales netos sean superiores a los 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Luego la ley es modificada por la Ley 300 de 1996 y la Ley 1558 de 2012 en la cual se establece la obligatoriedad en el cumplimiento de las normas técnicas de calidad y sostenibilidad turística establecidas en la Ley 300 de 1996. (HERRERA CLAROS, 2019)

La Ley 564/12 establece el Código General del Proceso quien regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios y se aplica además a todos los asuntos de cualquier jurisdicción o especialidad y a las actuaciones de particulares y autoridades administrativas, buscando garantizar el acceso a la justicia y la respuesta oportuna y pronta de la misma. Se contempla herramientas como Garantía de acceso a la justicia, oralidad en los procesos, funciones jurisdiccionales por autoridades administrativas, actos procesales, términos, intermediación de la prueba, etc. (CANCILLERIA)

CAPITULO 3.

3. Contextualización Metodología

Teniendo en cuenta al autor Jara, el proceso metodológico se realizó con la interacción conjunta de los actores beneficiarios y el equipo de investigadores del proyecto elaborado en Silvia Cauca.

Este proceso de sistematización, se apoyó en la recolección de información a través de fuentes primarias y secundarias para lo cual requirió involucrarse con la comunidad y el equipo de investigación.

Para la elaboración de la metodología propuesta se ha concedió cuatro fases de acuerdo a las actividades planteadas en el cronograma del proyecto.

Tabla 1. Fases del cronograma del proyecto.

FASE 1

- Análisis de los actores participantes en el desarrollo del proyecto de Silvia-Cauca.
- diseño de un mapa de actores.

FASE 2

- Identificar y ubicar donde se encuentra la información que se necesita para recuperar el proceso.
- Hacer una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo en la experiencia, tal como sucedió cronológicamente.
- Ordenar y clasificar la información sobre los distintos componentes de la experiencia, teniendo en cuenta los aspectos que interesan más.

FASE 3

- Analizar el comportamiento de cada componente por separados y luego establecer relaciones entre esos componentes.
- Interpretar de una manera crítica el proceso vivido.

FASE 4

- Diseño de un documento maestro
- Compartir las lecciones aprendidas

Fuente: elaboración propia.

Ante la identificación de las fases del proyecto, se ejecutó los entregables y actividades de cada uno como se muestra a continuación:

Tabla 2. Contextualización metodológica.

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA SILVIA TURÍSTICA: UN APOORTE A LA MEMORIA, INVESTIGACIÓN Y EL APRENDIZAJE.		
Objetivos específicos	Actividades	Entregables
Construir un mecanismo que permita verificar el relacionamiento de los	Identificar los actores participantes en el desarrollo del proyecto de Silvia-Cauca	Mapa de actores
	Diseño de un mapa de actores	

actores y su intervención en el proyecto		
Extraer información del proceso vivido en el proyecto Silvia turística, como un insumo esencial para el proceso de Sistematización	Identificar y ubicar dónde se encuentra la información que se necesita para recuperar el proceso.	Línea del tiempo
	Hacer una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo en la experiencia, tal como sucedió de forma cronológica.	
	Ordenar y clasificar la información sobre los distintos componentes de la experiencia, teniendo en cuenta los aspectos que interesan más.	Información clasificada y ordenada.
Analizar críticamente la información más relevante de la experiencia vivida, como insumo esencial para el proceso de sistematización	Analizar el comportamiento de cada componente por separado y luego establecer relaciones entre esos componentes.	Análisis entre los componentes.
	Interpretar de una manera crítica el proceso vivido	Interpretación crítica de la experiencia vivida.
	Formular conclusiones	Conclusiones
Difundir la información aprendida	Diseño de documento final.	Documento maestro
	compartir las lecciones aprendidas	Difundir los resultados

Fuente: elaboración propia.

CAPITULO 4.

4. Resultados y análisis de resultados.

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos para alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación.

4.1.Objetivo 1.

Construir un mecanismo que permita verificar el relacionamiento de los actores y su intervención en el proyecto.

Para el cumplimiento de este primer objetivo específico planteado en el desarrollo del proyecto, se tuvo en cuenta las siguientes actividades que serán desarrolladas.

1. Identificar los actores participantes en el desarrollo del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca”
- Silvia Turística
2. Diseño de un mapa de actores.

El cumplimiento al objetivo 1, consiste en la entrega de un análisis de mapeo de actores con su respectivo diseño, presentando un análisis de los procesos de articulación desarrollados por actores involucrados, teniendo en cuenta las responsabilidades que asumen desde el enfoque UEES.

La identificación y clasificación básica de los actores articulados al proyecto Silvia turística, dio como resultado el valor y la participación de los diferentes actores involucrados en cada una de las actividades propuestas. La identificación de los actores inicialmente partió de las actividades turísticas principales que se desarrolló en el municipio de Silvia Cauca, realizando pequeñas socializaciones sobre la iniciativa que pretendía desarrollar el proyecto Silvia turística con el fin de poder contar con el apoyo y la participación de los actores involucrados en la actividad, después de este proceso de socialización; se desarrolló actividades, talleres,

capacitaciones con los actores interesados en participar, a medida del tiempo se iba sumando más gracias al voz a voz de las personas que continuamente participaban en el proyecto Silvia turística.

La información del análisis que se presentó se logra a partir de listados de asistencias pertenecientes a cada actividad realizada y también de la revisión de informes presentados por los investigadores del proyecto. De esta manera se logró identificar quienes participaron continuamente en el proyecto y cuál fue su nivel de intervención, donde se encontró la participación de instituciones, públicas, privadas y de la comunidad en general.

Tabla 3. Clasificación y análisis de los actores.

SECTOR	ACTORES	ROLES
UNIVERSIDAD	Mag. Luz Stella Pemberthy Gallo	Componente Gestión de conocimiento y apropiación social
	Mag. Adolfo León Plazas	
	Mag. Mauricio Andrés Manrique	
	Mag. María Fernanda Moreno Prado	Conformación de redes y desarrollo de mecanismos de articulación
	Mag. Carlos Andrade	Identificación y promoción de productos /servicios con identidad del territorio
	Mag. Yenni Conde	
	Diana Montua	Auxiliares de investigación
	Mayra Alejandra Díaz	
	Valentina Viveros	
	Viviana Pino	
	Estefany Agudelo	
	José Luis Rengifo Rojas	Difusión y comunicación del Proyecto
	Juan David Camayo	
	Julián David Muñoz	
	Julián Eduardo Plazas	Asesores de la Metodología del Mapeo Sistemático
Carolina Rico		
EMPRESA	Artesanos de Silvia Agencia Luna Paz Prestadores de Servicios turísticos (Hoteleros,	Beneficiarios del Proyecto

	restauración, Guías turísticos) Casa del Agua de Silvia Cauca	
ESTADO	COTELCO Corporación mixta de turismo Alcaldía de Silvia Cámara de comercio del Cauca MINCIT: ministerio de industria comercio y turismo FONTUR Gobernación del Cauca Policía de Turismo Punto de información turístico de Silvia Cauca Secretaria de educación Casa de la Cultura de Silvia Cauca	Alianzas Claves del Proyecto
SOCIEDAD	Comunidad local Turistas Institución Educativa de Toribio Comunidad de Guambia y Pitayo Artesanas Misak	Beneficiarios del Proyectos

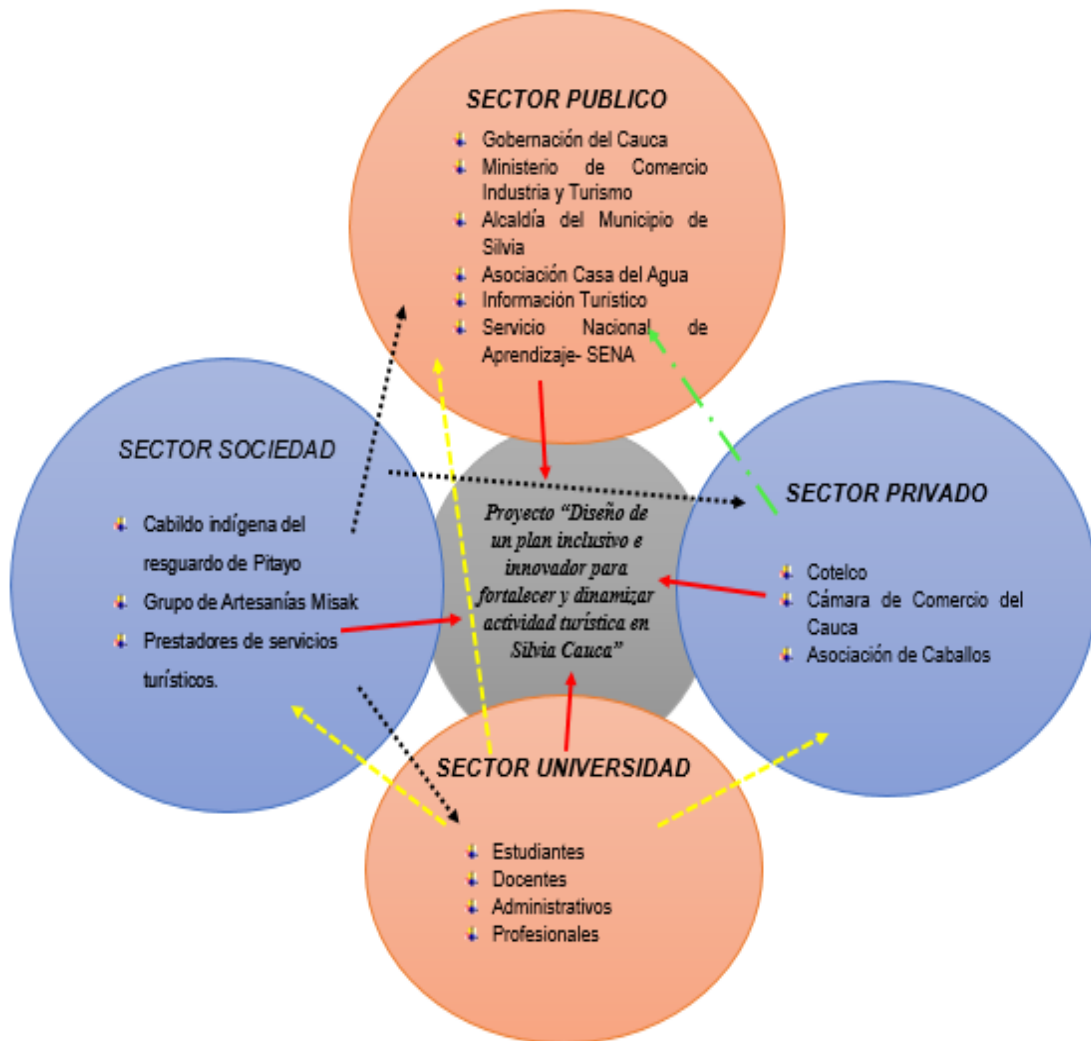
Fuente: Elaboración propia

En el cuadro anterior se identificó los actores sociales que participaron en la formulación y ejecución del proyecto y el sector al cual pertenecieron.

Gracias a la información anterior se logró diseñar un Mapeo de actores lo cual se define como “herramienta metodológica de tipo ‘estructural’ que básicamente permite acceder de manera rápida a la trama de relaciones sociales dadas en una zona determinada. En tal sentido, fue útil para abordar aspectos objetivos (independientes de la voluntad de los individuos), expresados en la trama de relaciones que se construya sobre una realidad específica, los que de algún modo

configuran campos de relaciones entre posiciones históricamente producidas” (Tapella, 2007), a continuación se presenta el diseño.

Ilustración 1. Diseño mapa de actores



Fuente: elaboración propia

En el análisis diseño del mapa de actores en primera instancia mostro los aspectos asociativos del proyecto llamado *“Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca”* ubicado en la parte central de la gráfica del mapa de actores como principal conector.

En la realización del diseño gráfico se tomaron en cuenta las siguientes relaciones; **relación fuerte, relación de cooperación, relación de apoyo y relación de colaboración.**

Ante el análisis, se identificaron cuatro sectores participantes en la elaboración del proyecto que son: El **Sector Universidad, Sector Estado, Sector Empresa y Sector Sociedad**, estos cuatro sectores se relacionaron positivamente ante la ejecución del proyecto, gracias a la disposición de trabajar, colaborar, y participar en el fortalecimiento de la actividad turística y apoyar en el proceso investigativo y practico del mismo. Ante lo dicho, se identificó que los cuatros sectores tienen una **relación de cooperación** entre sí, frente al proyecto Silvia Turística.

La gráfica también muestra una **relación fuerte** que tuvo el sector de la universidad frente a los demás sectores (Estado, Empresa, Sociedad), los actores vinculados en el sector de la universidad son quienes orientaron el conocimiento basados en estudios y experiencia en el turismo. En la ejecución del proyecto se permitió conocer que la universidad es el actor principal que propuso iniciativas, teniendo en cuenta las necesidades identificadas en la zona, su gran avance se logra gracias a sus espacios de socialización y articulación con los demás actores.

Se estableció que la relación que tuvo los actores Estado y Empresa es una **relación de apoyo**, gracias a la participación y toma de decisión del Estado se convierte en un elemento dinamizador en la gestión turística permitiendo obtener beneficios que aporsto el mejoramiento

de la calidad de vida de los actores como la empresa quienes están involucrados directamente en el sector.

El sector sociedad tuvo una estrecha **relación de colaboración** con los demás sectores (Estado, Empresa, Universidad), en este caso la comunidad es quien desarrollo diversas actividades, que promovieron y difundieron espacios culturales y artísticos del territorio ancestral, esta actividad surgió de la necesidad de generar espacios que fomenten y posibiliten el dialogo entre los cuatro actores. El sector sociedad manifestó tener voluntad para el aprendizaje de nuevos conocimientos transmitido por los demás actores con el fin de mejorar su práctica de trabajo relacionado con el turismo.

Ante el análisis de la participación de los actores, se logró identificar que es evidente el trabajo en conjunto que obtuvieron los cuatros sectores participantes de una forma articulada en la ejecución del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca” para así poder cumplir con los objetivos propuestos.

Dado este contexto, en el proyecto Silvia Turística se contó con la vinculación de actores UEES, los cuales asumieron unas responsabilidades que propiciaron al desarrollo de un territorio durante el proceso de ejecución de la propuesta se incentivó continuamente a trabajar de manera organizada y articulada conformado una red interdisciplinaria la cual estuvo comprometida a trabajar articuladamente por una Silvia turística inclusiva e innovadora, se debe reconocer que el turismo en esta zona es uno de los renglones más productivos para la comunidad, lo que ha generado la aparición de diversas iniciativas turísticas que gestan y que fortalecen el desarrollo local.

4.2. Objetivo 2.

Extraer información del proceso vivido en el proyecto Silvia turística, como insumo esencial para el proceso de sistematización.

Para el cumplimiento de este segundo objetivo específico planteado en el desarrollo del proyecto, se tuvo en cuenta las siguientes actividades que fueron desarrolladas.

1. Identificar y ubicar dónde se encuentra la información que se necesita para recuperar el proceso.
2. Hacer una reconstrucción ordenada de lo que fue sucediendo en la experiencia, tal como sucedió cronológicamente.
3. Ordenar y clasificar la información sobre los distintos componentes de la experiencia, teniendo en cuenta los aspectos que interesan más.

Para el diseño de la herramienta de la línea del tiempo en primera instancia se procedió a recuperar el proceso vivido del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca.

La información necesaria para la elaboración de la línea del tiempo se obtuvo a través de registros plasmados por medio de informes, talleres, actas, videos, documentos, presentaciones, resúmenes de informe parcial, fichas o también llamados formatos para síntesis de eventos o actividades, y medios de comunicación como: redes sociales, página web de la Vicerrectoría de investigaciones de la Universidad del Cauca, página web de la Universidad del Cauca, página web de Notivisión, medio de comunicación virtual: onlinepopayan.com entre otros, donde fue facilitado gracias a la Profesora y Coordinadora del proyecto Luz Stella Pemberthy Gallo por medio de la herramienta llamada Google Drive.

A continuación, se presenta la reconstrucción de la historia de una forma cronológica

Tabla 4. Reconstrucción de la historia de la experiencia vivida.

Fecha	Evento	Responsable	Objetivo de la Actividad	Dinámica desarrollada	Resultados
27 marzo del 2018	Actividad de mapeo de actores	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.	Cumplir con el plan de identificación y promoción de productos y servicios.	La dinámica desarrollada tiene un enfoque participativo, estableciendo un temario que permitió recolectar información de mapeo de actores e identificar el potencial turístico del municipio de Silvia Cauca.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de actores y su relación. • Reconocimiento de recursos naturales y culturales de la zona
27 de abril del 2018	Actividad del Ovillo	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto	Crear mecanismo de articulación entre los actores participantes en el proyecto.	La dinámica se desarrolló de una forma articulada generando oportunidades de desarrollo social.	Identificación de habilidades, cualidades y unión social para un desarrollo articuladamente de las actividades.
2 de mayo del 2018	Diseño de las estrategias de comunicación para el proyecto: “Diseño de plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca”.	José Luis Rengifo Rojas.	Diseñar estrategias de comunicación con el fin de fortalecer dinámicas turísticas en el municipio de Silvia con un énfasis bilingüe.	La dinámica desarrollada tiene un enfoque participativo, soportado en el diseño de estrategias para la divulgación y socialización de las actividades.	Elaboración de un plan de promoción para la divulgación y socialización de las actividades ejecutadas.
2 de mayo del 2018	Despliegue de estrategias de comunicación para el proyecto: “Diseño de plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.	Desarrollo de las estrategias de comunicación a través de medios digitales.	La dinámica tiene un enfoque participativo, en el desarrollo de las estrategias para la divulgación y socialización de las actividades.	Creación de espacios a través de medio digitales para la difusión, visibilización y conocimiento de los avances y resultados alcanzados en el

	actividad turística en Silvia Cauca”.				proyecto Silvia turística.
2 de mayo de 2018	Difusión de información en redes sociales y pagina web.	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.	Cumplir con la promoción de productos y servicios.	La dinámica se enfocó a generar un grado de interacción de trabajo en conjunto, en este caso se generó comunicación para las publicaciones en las redes sociales y pagina web.	Divulgación y popularización de la información a través de los diversos medios de comunicación.
8 de junio del 2018	Taller componente de Red	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.	Generar líneas de acción en coherencia al desarrollo del Proyecto Silvia turística. Realizar un primer acercamiento con el idioma Ingles.	Se desarrolló con una dinámica articulada y participativa, para la creación de estrategias de orientación y organización para las diferentes actividades propuestas en el proyecto.	Despertar interés sobre las diferentes actividades propuestas en el proyecto y tambien en el idioma Ingles.
8 y 16 de junio 2018	Taller Seminario Experiencia al Cliente	María Alejandra Chaverra Guzmán del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), en articulación con la Gobernación del Cauca.	Cumplir con los procesos de gestión de conocimiento.	La dinámica se enfocó a generar sensibilización y concientización a los participantes del Taller/ Seminario con la importancia de consolidar una cultura en experiencia del cliente, todo esto con un grado de interacción de trabajo en conjunto, permitiendo desarrollar las habilidades	Transferir el conocimiento con el propósito de generar capacidades y habilidades para abordar y atender a los clientes.

				necesarias para la solución de situaciones que se presentan entorno a la atención al cliente.	
18 al 22 de junio del 2018	Recorridos turísticos	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto	Incrementar la participación de la comunidad y promover la creatividad de todos los ciudadanos para compartir sus historias de vida.	Su dinámica es con un enfoque participativo, liderado por el proyecto Innovación Cauca del programa de Turismo de la Universidad Cauca Y también con la participación de actores como: Turistas, Comunidad local, Agencia de viajes Luna Paz, Comunidad de Guambia, Artesanas Misak.	Dar a conocer el potencial turístico que cuenta el municipio de Silvia Cauca y sus alrededores.
20 de junio del 2018	Conferencia y conversatorio “Centros Históricos Patrimonio y Desarrollo local.	Conferencista: Gabino Pone Herrera, Licenciado y doctorado en geografía. Universidad del Cauca y el área de cultura y turismo de la Cámara de Comercio del Cauca.	Cumplir con los procesos de gestión de conocimiento.	Se desarrolló con un enfoque participativo correspondiente a los actores vinculados en el Proyecto Silvia turística.	Sensibilizar a los actores participantes, la importancia que regenera cultivar el interés por conservar la historia y cultura de un territorio local.
26 de junio de 2018	Reunión conformación de red # 1	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto	Verificar cumplimiento de acuerdos a los cuales se llegaron el día 15 de Junio, en el cual se llevó a cabo la	Su dinámica tuvo un enfoque participativo. las personas que conforman la red exponen los diferentes temas a	Generación de compromisos en el desarrollo de las actividades de una forma grupal y colectiva.

			conformación de la red.	tratar para el desarrollo del encuentro.	
--	--	--	-------------------------	--	--

Fecha	Evento	responsable	Objetivo de la actividad	Dinámica desarrollada	Resultados
6 de julio del 2018	Taller ingles. #1	Mauricio Manrique Estefany Andrea Agudelo Cárdenas.	Facilitar espacios para el aprendizaje del idioma inglés.	Su dinámica se desarrolla de una manera participativa con un grupo de personas pertenecientes a diferentes etnias y sectores del turismo.	Desarrollo local en el conocimiento del lenguaje ingles mediante videos ilustrativos.
6 de julio de 2018	Reunión de red # 2	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto	Realizar acuerdos para la participación en los eventos de la feria de Pitayo y feria 360 en el municipio de Silvia.	Su enfoque es de una manera participativa, lo cual determina la participación en los eventos anteriormente mencionados, y se establecen diferentes actividades y compromisos por parte de los participantes de la red para la participación en dichos eventos.	Dar a conocer el modelo de desarrollo y participación con su respectiva publicidad para la difusión de la información de acuerdo a los eventos.
13 de julio del 2018	Taller ingles #2	Mauricio Andrés Manrique Estefany Andrea Agudelo Cárdenas	Facilitar espacios para el aprendizaje del idioma inglés.	Su dinámica se desarrolla de una manera participativa, con un grupo de personas pertenecientes a diferentes etnias y sectores del	Desarrollo de nuevo vocabulario en el lenguaje ingles referente al servicio al cliente.

				turismo, con el fin de evaluar los conocimientos adquiridos en el taller No1 y así mismo trabajar para un nuevo vocabulario.	
19 al 22 de julio 2018	Evento Feria 360°	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.	Cumplir con la promoción de productos.	Se realiza la instalación del stand de la universidad y del proyecto Silvia Turística con ayuda de los participantes del proyecto, y se hace la socialización de avances del proyecto con la intervención de testimonios.	Dar a conocer la cultura mediante productos y servicios auténticas de la región por medio de los participantes del proyecto Silvia Turística y la comunidad.
28 de julio de 2018	Evento Pyaj Yu Festival	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.	Promover y difundir por medio de este festival, espacios culturales y artísticos del territorio ancestral de Pitayo.	Pyājyu ' Festival evento organizado anualmente por la comunidad, con el fin de desarrollar diversas actividades que promuevan y difundan espacios culturales y artísticos del territorio ancestral.	Exposición y difusión de la riqueza de los frutos de la tierra, el trabajo de los artesanos, y el desarrollo del trueque pertenecientes en el territorio de Silvia Cauca.
12 de septiembre del 2018	Semana cultural de Toribio	Equipo de investigadores, docentes, estudiantes y beneficiarios adscritos al proyecto.	Participar en los procesos de gestión de conocimientos en la Semana cultural de Toribio, con la Socialización del proyecto Unicauca.	La dinámica se realiza de una forma participativa con la Universidad del Cauca, Institución educativa Toribio, artesanos de Silvia, secretaria educación, comunidad en general y turistas	Compartir información del proyecto Silvia turísticas y conocer las experiencias y tradiciones del municipio de Toribio.

27 y 28 de septiembre de 2018	Día mundial del turismo	Equipo de investigadores, docentes, estudiantes y beneficiarios adscritos al proyecto	Cumplir con prácticas comunicativas.	Su dinámica se realizó con un enfoque participativo, con el fin de sensibilizar al sector público y privado, y la comunidad en general sobre la contribución del turismo.	Divulgar, socializar y compartir información respecto al turismo que se desarrolla en Silvia Cauca.
2 de octubre de 2018	Noticias del portal Unicauca. “Excelente balance para Unicauca deja 1era. Agenda académica en el marco del Día Mundial del Turismo”.	Centro de gestión de comunicaciones de Unicauca.	Cumplir con el plan de comunicación y promoción.	Su dinámica se realiza de una manera participativa con el fin de resaltar el evento “Día mundial del turismo” mediante un escrito.	Difusión y visibilización en el portal de Unicauca el evento 1era. Agenda académica en el marco del Día Mundial del Turismo.
24 de octubre del 2018	2do Encuentro Internacional de Innovación Aplicada a la Empresa” Tema: “Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar actividad turística en Silvia Cauca” en san juan de Pato	Comité Universidad Empresa Estado - Nariño, Cámara de Comercio de Pasto, Universidad de Nariño, Institución Universitaria CESMAG y Universidad Mariana.	Establecer un intercambio permanente de ideas y conocimientos administrativos entre la academia y su entorno empresarial.	La Metodología está soportada en el diseño de escenarios y encuentros para la socialización, diálogos y el compartir conocimientos y experiencias.	Presentación de la ponencia “Red de actores para impulsar el desarrollo cultural, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca” y de la ponencia “Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar actividad turística en Silvia Cauca”
25 de octubre del 2018	Noticias del portal Unicauca.	Centro de gestión de	Crear espacios para la comunicación.	Su metodología se realiza de una manera	Generación de espacios para la promoción de

	“Proyecto de Unicauca sobre fortalecimiento del turismo en Silvia (Cauca) fue socializado en encuentro internacional”.	comunicaciones de Unicauca.		participativa con el fin de destacar y divulgar procesos de apropiación social realizados en el encuentro internacional de innovación aplicada a las empresas.	avances y resultados en el desarrollo del proyecto Silvia turística.
11 y 20 de diciembre del 2018	Seminario de experiencias significativas en dinámicas del turismo.	Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.	Generar espacios para la participación ciudadana.	Se dinámica es realizada de una manera participativa con el equipo de investigadores y la comunidad beneficiaria, lo cual se enfocó en socializar y difundir por medio de herramientas los avances y experiencias del proyecto “diseño de plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca”.	Dar a conocer los avances y resultados de las experiencias vividas en el proyecto Silvia turística.
14 de diciembre de 2018	Portal Unicauca. “Unicauca consolida espacios para la difusión de experiencias significativas en turismo”.	Centro de gestión de comunicaciones de Unicauca.	Crear espacios para la comunicación de actividades.	Su dinámica es realizada con el fin de destacar mediante un escrito la actividad realizada dentro del proyecto Silvia turística.	Visibilizar mediante un escrito el seminario realizado para dar a conocer las iniciativas y avances del desarrollo del proyecto Silvia turística.

Fecha	Evento	Responsable	Objetivo de la actividad	Dinámica desarrollada	Resultados
-------	--------	-------------	--------------------------	-----------------------	------------

2019	Cualificación pedagógica del idioma inglés para el turismo en Silvia, Cauca.	Estefany Andrea Agudelo Cárdenas	Implementar una estrategia pedagógica a un grupo de actores del turismo en el idioma inglés, con el fin de fortalecer y dinamizar la actividad turística en el municipio de Silvia, Cauca.	Se desarrolló con un enfoque participativo, contando con un grupo de profesores y estudiantes de la universidad del Cauca bajo la modalidad trabajo de grado.	Generar conocimiento de aprendizaje del idioma inglés, basado en las necesidades propias de sus labores.
2019	Diseño de un plan para el fortalecimiento de la actividad turística en el municipio de Silvia-Cauca.	Viviana Patricia cruz pino Valentina Viveros Palacio	Diseñar conjuntamente un plan de dinamización para el fortalecimiento de la actividad turística en el municipio de Silvia-Cauca.	Se desarrolló con un enfoque participativo, siendo liderado por profesores y estudiantes de la universidad del Cauca.	Fortalecer la actividad turística del municipio de Silvia Cauca mediante el desarrollo de actividades bajo la modalidad del proyecto Silvia Turística.
2019	Propuesta para el diseño de un producto turístico (piloto) inclusivo, que pone en valor el patrimonio ambiental y cultural de Silvia.	Diana marcela Montua Mayra Alexandra Díaz	Diseñar una propuesta (piloto) de un producto turístico inclusivo, que ponga en valor el patrimonio cultural y natural de Silvia Cauca.	Su metodología se realiza de una manera participativa, liderado por profesores y estudiantes de la universidad del Cauca.	Propuesta de mecanismo de estrategias para poner valor al patrimonio cultural y natural de Silvia Cauca.

Fecha	Evento	Responsables	Objetivo de la actividad	Dinámica desarrollada	Resultados
Febrero de 2019	Capítulos de investigación Capítulo 20 “Dinámicas UEES y procesos de	Luz Stella Pemberthy Gallo Valentina Viveros Palacios	Cumplir con la apropiación social del conocimiento.	La dinámica está soportada en un trabajo articulado y participativo para la socialización de estrategias	Divulgación del conocimiento de las ponencias copiladas en el libro titulado: Factores determinantes de

	<p>apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca”.</p> <p>Capítulo 22</p> <p>“Red de actores para impulsar el desarrollo cultural, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca”.</p>	<p>Viviana Patricia Cruz Pino.</p>		<p>presentadas en el 2do Encuentro Internacional de Innovación Aplicada a la Empresa en San Juan de Pasto y la compilación en el libro.</p>	<p>los procesos de innovación en las organizaciones.</p>
<p>Febrero de 2019</p>	<p>Libro- cartilla inglés: Vinculando Mundos Estrategia para promocionar productos, lugares y servicios turísticos de Silvia Cauca</p>	<p>Equipo de investigación n. GITUR (Luz Stella Pemberthy, María Fernanda Moreno, Mauricio Manrique). GIMORC (Adolfo Plazas). DCA (Yenni Conde). PCT (Viviana Patricia Cruz Pino, Valentina Viveros).</p>	<p>Cumplir con las estrategias de promoción.</p>	<p>Se desarrolló con un enfoque participativo con la compañía del equipo de investigación.</p>	<p>Disponer del libro- cartilla para la promoción de productos y el aprendizaje del idioma inglés.</p>
<p>4 de marzo de 2019</p>	<p>Noticias del portal Unicauca. “Unicauca aporta a proyecto para fortalecer el turismo en Silvia”.</p>	<p>Centro de gestión de comunicaciones de Unicauca.</p>	<p>Crear espacios para la comunicación.</p>	<p>Su metodología se realiza de una manera participativa con el fin de destacar el aporte que brinda el proyecto Silvia turística al turismo.</p>	<p>Generar espacios para la promoción de avances y resultados en el desarrollo del proyecto Silvia turística.</p>

11 de marzo de 2019	Noticias destacadas. OVIDIOHOYOS.COM En Silvia Cauca: Unicauca aporta a proyecto para fortalecer el turismo	Revista ovidiohoyos.com	Crear espacios para la comunicación y promoción.	Su enfoque se realiza de una manera participativa liderado por Ovidiohoyos junto con los profesores y estudiantes de la universidad del Cauca, con el fin de destacar y difundir mediante un escrito el aporte que ha dado el proyecto de Silvia Cauca para Fortalecer el turismo	Visibilización del artículo en la revista Ovidiohoyos.co destacando el aporte que da dado el proyecto Silvia Turística.
21 de marzo del 2019	Publicación en la Revista emprende edición 13, el proceso de desarrollo de proyecto Silvia Turística.	Revista emprende edición 13	Crear espacios de comunicación y promoción.	Su dinámica se realiza de una manera participativa liderado por la revista Emprende junto a profesores y estudiantes de la universidad del Cauca.	Difusión y Visibilización del proceso “Silvia turística, Innovadora e incluyente”. para posicionar un territorio y una comunidad https://issuu.com/andresbranding/docs/revista_emprende_edici_n_13
12 de abril del 2019	Noticias del portal Unicauca. “Unicauca se vincula a la Feria Empresarial Expocauca 2019”.	Centro de gestión de comunicaciones de Unicauca.	Crear espacios de comunicación y promoción	Su dinámica de desarrollo de una manera comunicativa y participativa para informar sobre la vinculación de la feria empresarial de Expocauca 2019.	Difusión y visibilización de la participación del evento feria empresarial.
14 de abril del 2019	Expocauca Unicauca 2019	ACOPI y Universidad del Cauca.	Desarrollar procesos de gestión de conocimiento.	Su metodología se realiza de una manera participativa liderado por ACOPI y la Universidad del Cauca, con el fin de trabajar a la	Dar a conocer el trabajo participativo del proyecto de Silvia turística referente a la conservación y proceso de investigación.

				conservación de la memoria intercultural, la promoción de los productos característicos de la región, la apropiación social de las dinámicas y resultados de la investigación.	
30 de abril del 2019	Evento de imaginarios, saberes y territorio: dinámicas para apropiarse e impulsar el turismo en Silvia Cauca.	Universidad del Cauca, Vicerrectoría de investigaciones, grupo de investigación en Desarrollo Turístico y Regional GITUR, grupo de investigaciones en Modelos Regionales de Competitividad GIMOR	Desarrollar procesos de gestión de conocimiento	Evento realizado en el marco de las jornadas de investigación del proyecto. "Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad Turística en Silvia Cauca" con la idea de facilitar los procesos de comunicación, y conservación de la memoria intercultural apropiación social.	Difusión y socialización de los avances, resultados del proyecto Silvia turística.
3 de mayo de 2019	Noticias del portal Unicauca" Se clausura Diplomado en formación turística en Silvia".	Centro de gestión de comunicaciones de Unicauca.	Crear espacios de comunicación y promoción.	La publicación se realizó bajo una dinámica comunicativa, mediante un escrito que anuncia el desarrollo de la clausura diplomado en formación turística en Silvia Cauca.	Difusión y visibilización del evento clausura Diplomado en formación bajo el proyecto de Silvia turística.
23 y 24 de mayo del 2019	3er Congreso Internacional de	Equipo de investigadores, docentes	Generar un intercambio permanente de	Su dinámica tiene un enfoque participativo en el desarrollo de la	Socialización y difusión de avance del proyecto

	Administración "Administración en la Era Digital".	y estudiantes adscritos al proyecto	ideas y conocimientos administrativos entre la academia y su entorno empresarial.	socialización y difusión del proyecto.	"Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad Turística en Silvia Cauca".
24 de mayo de 2019	Noticias del portal de Unicauca. "Docente y estudiantes de Unicauca presentan ponencia en evento nacional".	Centro de gestión de comunicaciones de Unicauca.	Crear espacios de comunicación y promoción	Su dinámica tiene un enfoque participativo en el desarrollo de la publicación en el evento nacional.	Difusión y visibilización de la ponencia ofertada por los docentes y estudiantes de la Universidad del Cauca en el evento nacional para dar a conocer el proyecto Silvia turística.
inicio 5 de octubre de 2018 y termina el 30 de abril de 2019	Diplomado para la formación y desarrollo de competencias turísticas	Equipo de investigadores, docentes, estudiantes y beneficiarios adscritos al proyecto	Cumplir con las líneas de acción de conocimiento.	Se desarrolló con un enfoque participativo con el equipo de investigadores y los beneficiarios del diplomado para establecer un intercambio permanente de ideas y conocimientos administrativos entre la academia y su entorno empresarial	Fortalecer la capacidad de gestión turística.

Fuente: elaboración propia

El cuadro anterior muestra todas las actividades que se desarrollaron bajo el marco del proyecto "Diseño de un plan de dinamización para el fortalecimiento de la actividad turística en el municipio de Silvia-Cauca", esta actividad ayudo a ubicar los distintos componentes por

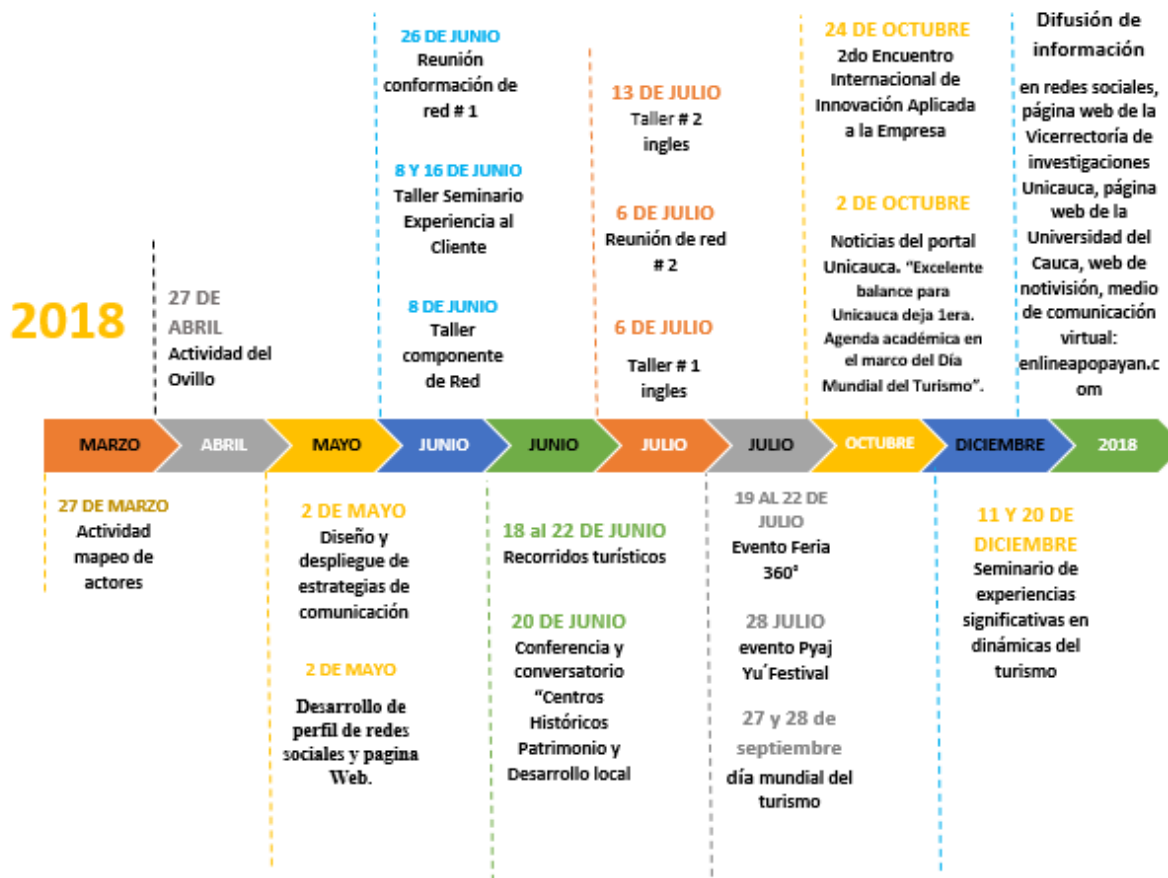
separado, como: la fecha, nombre del evento, responsables, objetivos, dinámica de desarrollo del evento y por último los resultados que se obtuvieron en el evento, el desarrollo de este punto permitió el análisis de aspectos particulares que son tenidas en cuenta para el desarrollo del análisis interpretativo.

De acuerdo a (Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V, 2019) las actividades expuestas en él, se lograron realizar mediante el desarrollo de diálogos, encuentros, conversatorios grupales y talleres como lluvia de ideas, cartografía social y capacitaciones en lenguaje inglés y el común en temas turísticos y más, estas actividades actualmente muestra que se generó un gran impacto y requirió de la voluntad de los actores participantes para lograr el objetivo común y compartido.

Las metodologías implementadas en cada una las sesiones de trabajo permitieron comprender voces, expresiones, aportes de una forma armónica y un amplio registro fílmico y fotográfico para la generación de una producción didáctica que será publicada y difundida entre investigadores, estudiantes y participantes afirma (Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V, 2019)

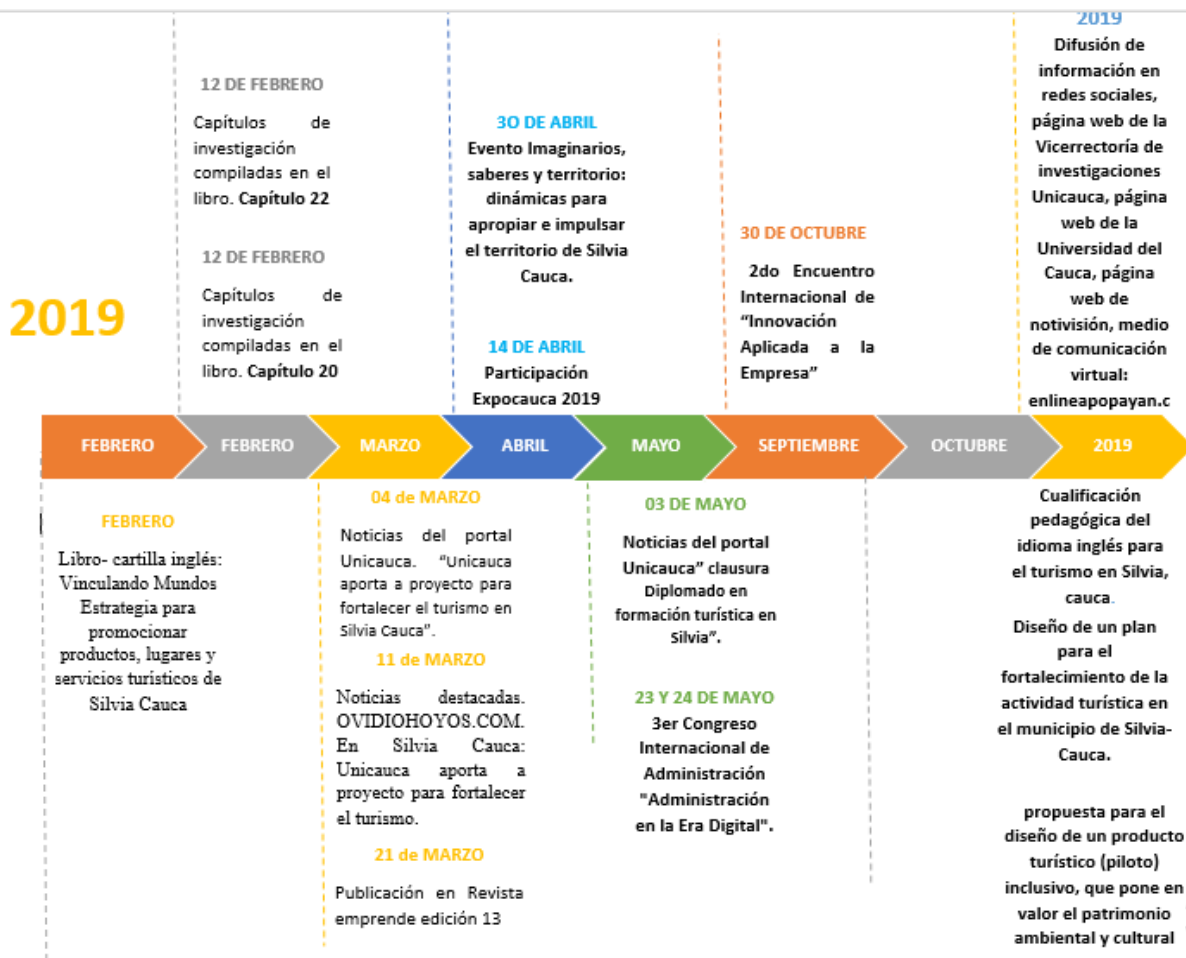
En el ordenamiento y la clasificación de la información de la experiencia vivida en el proyecto de Silvia turística se procedió a realizarlos mediante la línea del tiempo, de tal modo que permitió una visión global de los principales acontecimientos que ocurrieron en su momento.

Ilustración 2. Línea del tiempo del año 2018



fuentes: elaboración propia

Ilustración 3. Línea del tiempo del año 2019



Fuente: elaboración propia

El diseño de la línea del tiempo fue realizada conforme a la información disponible en la ejecución del proyecto en los años 2018 y 2019 y con esto, se presenta la reconstrucción histórica que hace parte de las actividades del Proyecto Silvia Turística.

4.3. Objetivo 3.

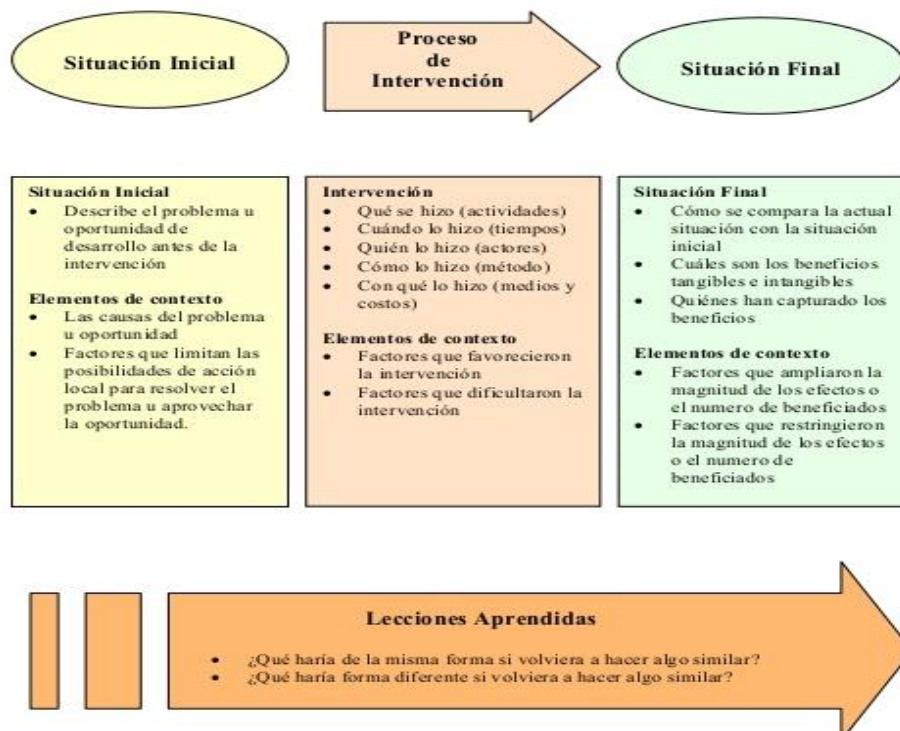
Analizar críticamente la información más relevante de la experiencia vivida como insumo esencial para el proceso de sistematización.

Para el cumplimiento de este tercer objetivo específico planteado en el desarrollo del proyecto, se tuvo en cuenta las siguientes actividades que serán desarrolladas.

1. Interpretar de una manera descriptiva el proceso vivido
2. Formular conclusiones

Para el desarrollo de este punto se puso en práctica dos modelos descriptivos de sistematización de actividades, en este caso se mostrará y se usara el modelo del autor Julio Berdegué (2000), con el fin de realizar una síntesis descriptiva donde permitan identificar los factores esenciales que han intervenido a lo largo del proceso de la experiencia del proyecto Silvia turística.

Ilustración 4. sistematización de proyectos y programas de cooperación



Fuente: Julio Berdegué, et al.2000. Tomado de: Sistematización de proyectos y programas de cooperación – Según la Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe (2005).

El cuadro anterior del autor Julio Berdegué (2000), muestra el modelo que se seleccionó para el desarrollo del análisis de la experiencia del proyecto de Silvia turística, lo cual tuvo como finalidad ordenar los pasos, resumir, recopilar y presentar de manera sencilla y breve los principales puntos de la sistematización de proyectos o actividades, el cual consiste en primer lugar la descripción del problema u oportunidades de desarrollo que se presentó en cada una de las actividades en este caso se nombran como situación inicial, siguiendo con la dinámica se describe el proceso de intervención lo cual consiste en responder preguntas como: ¿que se hizo? ¿Cómo se hizo? ¿Quién lo hizo? ¿Cómo lo hizo? y se finaliza con la situación final, lo cual indica los resultados obtenidos, sus beneficios, y las lecciones aprendidas.

De acuerdo al modelo seleccionado y las experiencias vividas e identificadas en base al desarrollo del proyecto de Silvia turística, se consideró organizar el análisis mediante categorías, lo cual hace referencia a grupos básicos en los que se incluye o clasifica todo el conocimiento obtenido a base de las actividades realizadas, las cuales se mencionan a continuación:

Categoría I: Escenarios para la formación y desarrollo del conocimiento.

Categoría II: Escenarios para la articulación de una Red de actores del proyecto Silvia turística.

Categoría III: Espacios o escenarios para la comunicación.

Categoría V: Escenarios para fomentar la participación ciudadana.

DESCRIPCIÓN DE LAS CATEGORÍAS

Categoría I: Escenarios para la formación y desarrollo del conocimiento.

Descripción de los principales contenidos teóricos y prácticos que se brindaron a las personas participantes para su formación y desarrollo profesional.

La categoría mencionada, corresponde a uno de los objetivos específicos planteado en el proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca”, que buscó: “Desarrollar procesos de gestión de conocimiento que fortalezcan la capacidad de gestión turística; faciliten los procesos de comunicación, los diálogos y conservación de la memoria intercultural y propicien la apropiación social de las dinámicas y resultados de la investigación”.

Por lo anterior, se realizó una serie de actividades como talleres, capacitaciones, diplomado entre otras actividades, con el acompañamiento de diversos actores como: docentes, estudiantes, empresarios, comunidad étnica y comerciantes vinculados al reglón económico del turismo con el fin de potencializar el turismo en el municipio de Silvia Cauca.

Aplicando el modelo general y descriptivo de sistematización se identifican los siguientes resultados:

Situación inicial:

Fortalecer la capacidad de conocimiento en las áreas relacionadas con la prestación de servicios, la práctica de turismo, y el trabajo articulado en el municipio de Silvia Cauca.

Situación de intervención:

- **¿Qué hizo? (actividades)**

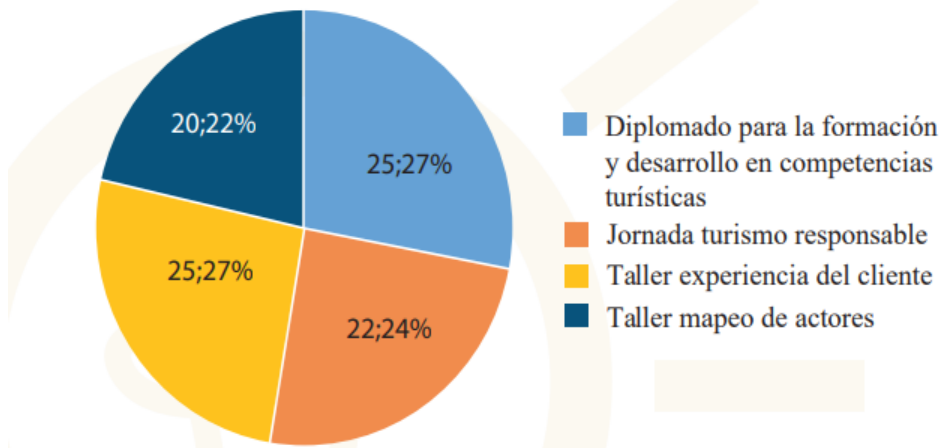
1. **Diplomado para la formación y desarrollo en competencias turísticas:** se desarrolló un proceso de educación continua de conocimiento en sentido de capacitaciones,

aportando en la construcción de un sector turístico articulado y organizado en temas como la sostenibilidad, la competitividad, la experiencia al cliente, visión colectiva, gestión del turismo y guianza entre otros temas que les permita afrontar los retos que impone el desarrollo de la competitividad turística del territorio.

2. **Jornada turismo responsable:** se enfocó en la sensibilización a los actores participantes, generando conocimiento en la importancia de cultivar el interés por conservar la historia y la cultura de un territorio local, paso así realizar un turismo responsable.
3. **Taller de experiencia al cliente:** en esta actividad se presentó la oportunidad de sensibilizar, capacitar y concientizar a los actores vinculados a la prestación del servicio turístico en el municipio, con el apoyo de la gobernación de Cauca y el MinCit para consolidar una cultura de experiencia de cliente en el momento de ofrecer un producto o servicio.
4. **Taller de mapeo de actores:** temario que contó con la participación de los actores claves del proyecto Silvia turística, donde se permitió recolectar información pertinente identificando y conociendo el conocimiento y capacidades de los individuos que trabajan y han trabajado en pro de identificar el potencial turístico del municipio de Silvia Cauca.
5. **Seminario de experiencias significativas.** se enfocó en socializar y difundir los avances y experiencias del proyecto “Diseño de plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar actividad turística en Silvia Cauca”

Ilustración 5. Generación de espacios para la producción, transferencia, intercambio y difusión de conocimiento.

Dinámicas de sensibilización intercambio y formación



Fuente: (Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V, 2019) Tomado de Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca. capítulo 20. pp. 335-349

- **¿Cuándo lo hizo?**

1. Diplomado para la formación y desarrollo en competencias turísticas:

Vigencia: octubre 5 a diciembre 21 de 2018

Intensidad semana: 8 horas teóricas -2 horas prácticas/taller - 3 horas duración -72 horas – 12 semanas

2. Jornada turismo responsable:

Fecha: 20 de junio del 2018

Duración: día completo

3. Taller de experiencia al cliente:

Fecha: 8 y 16 de junio 2018

Hora: 8am-12pm y 2pm-6pm

4. Taller de mapeo de actores

Fecha: 27 marzo del 2018

Hora: 8am-12pm y 2pm-6pm

5. Seminario de experiencias significativas.

Fecha: 11 y 20 de diciembre del 2018

Hora: 8am-12pm y 2pm-6pm

- **¿Quién lo hizo? (responsables)**

Actores directos: Los actores directos de las actividades fueron el equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.

Actores indirectos: Los actores indirectos fueron los invitados a eventos, actores del turismo del municipio de Silvia Cauca, los actores claves Universidad, Empresa, Estado y Sociedad.

- **¿Cómo lo hizo?** La participación continua y decidida de los diversos actores, permito realizar las actividades que se mencionan a continuación.

Creación de un mapa de actores: herramienta útil, que permitió identificar los actores claves del proyecto Silvia turística y además permitió tener claro con quienes se contaban para apoyar la iniciativa del proyecto.

Talleres de sensibilización: su objetivo fue despertar y mantener interés para lograr un fuerte acercamiento y buen trabajo en equipo entre cada actor y beneficiario del proyecto, mediante la generación de diálogos y nuevos conocimientos.

Talleres de socialización: se generó espacios para obtener, divulgar, y compartir información pertinente relacionadas con el desarrollo turístico, fortaleciendo la prestación de servicios al cliente, turistas o visitantes.

- **Situación final**

La formación y desarrollo de conocimiento permitió dinamizar de forma organizada y participativa el desarrollo de las actividades turísticas en el municipio de Silvia Cauca, lo cual generó un interés muy alto entre los participantes en capacitarse y concientizarse sobre el turismo y sus actividades, generando una articulación entre los prestadores y la comunidad local.

El factor principal que favoreció la intervención de formación y gestión de conocimiento para el buen servicio de atención al cliente y acciones pertenecientes a la prestación de servicios a los visitantes o turistas, fueron la disponibilidad y asistencia de los participantes involucrados en los talleres, seminario, diplomado y más, lo cuales generaron un grado alto de pertinencia en las dinámicas de sensibilización, intercambio y socialización por parte del proyecto Silvia turística.

Este punto generó resolver las diversas problemáticas relacionadas con la prestación del servicio turístico en el municipio de Silvia Cauca, la falta de conocimiento de la riqueza natural y cultural que hace parte del municipio y las formas de actuar para brindar un buen servicio.

Se concluye que la actualización de información, capacitaciones y formación en temas de turismo, es fundamental, lo cual se considera que se le debe dar continuidad, pues se cuenta, que es un proceso clave para generación de innovación, se es necesario vivir con temas actualizados para poder tener renovaciones y acciones competitivas para la ejecución de la actividad turística en el lugar que se necesite.

Categoría II: Escenarios para la articulación de una Red de actores del proyecto Silvia turística.

- *Programa de diálogos interculturales*

Descripción de los aspectos relacionado con los actores vinculados al proyecto de acuerdo a aspectos como identidad, articulación, gestión, desarrollo de dinámicas colectivas etc.

Las actividades realizadas en este escenario se desarrollaron para conformar una red interdisciplinaria de actores universidad, empresa, estado, sociedad- UEES; con la idea de promover el desarrollo local y generar alianzas estratégicas, su metodología se trabajó con la propuesta de Zimmermann.

De acuerdo a Pemberthy, L., Cruz, V. y Viveros, V. (2019), indica que al hablar de red se hace referencia a un sistema de elementos que están interconectados, como son, las personas, instituciones, acciones, metas y procesos que están relacionadas entre sí poniendo a disposición de todos los participantes, los recursos, contactos, conocimientos, pero también dejando ver las dudas, problemas y limitaciones como parte del proceso y del cumplimiento de los objetivos propuestos

Aplicando el modelo general y descriptivo de sistematización, se identifican los siguientes resultados:

Situación inicial:

Generar escenarios que permitan la articulación entre los actores participantes y el fortalecimiento de conocimiento del desarrollo turístico.

Situación de intervención:

- **¿Qué hizo? (actividades)**

Las actividades y talleres participativos contribuyeron en la ejecución de la articulación de una Red de actores, las cuales se muestran a continuación.

Ilustración 6. Mecanismo de articulación

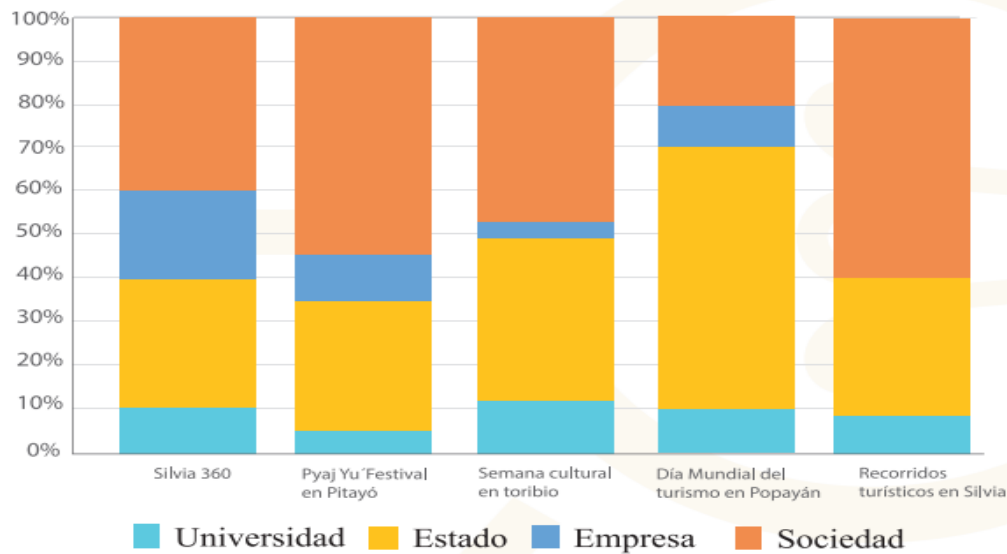


Fuente: Pemberthy, L., Cruz, V. y Viveros, V. (2019). Red de actores para impulsar el desarrollo cultural, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca. capítulo 22. pp. 368- 384.

- **lluvia de ideas, mapeo de actores y cartografía social:** esta actividad se desarrolló con el fin de generar oportunidad para que los actores participes identifiquen la riqueza y los recursos del municipio de Silvia y fortalezcan la prestación de servicios.
- **Diálogos encuentros y conversatorios:** se desarrollaron dinámicas como el ovillo con el fin de identificar cualidades para el desarrollo de estrategias que permitieron potencializar el territorio.
- **Actividades culturales y exposiciones:** sus dinámicas participativas fueron, evento Silvia 360, Pyaj-yu festival, semana cultural de Toribio, recorridos turísticos, celebración del Día mundial del turismo y Diplomado para la formación y desarrollo de competencias turísticas.

Ilustración 7. actividades culturales y académicos

Eventos Colectivos Culturales y Academicos



Fuente: Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V. (2019). Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca. capítulo 20. pp. 335-349.

- **¿Cuándo lo hizo? (Tiempos)**

Construcción del mapeo de actores

Fecha: 27 de marzo de 2018

Duración: día completo

Actividad del Ovillo:

Fecha: 27 de abril de 2018

Hora: 8am-12pm y 2pm-6pm

Evento feria 360:

Fecha: 19 al 22 de julio 2018

Hora: 8am-12pm y 2pm-6pm

Evento Pyaj Yu Festival:

Fecha: 28 de julio de 2018

Jornada diurna

Recorridos turísticos en Silvia:

Fecha: 18 al 22 de junio del 2018

Duración: día completo

- **¿Quién lo hizo? (responsables)**

Actores directos: Para el desarrollo de estas actividades se contó con la participación activa y conjunta de los actores Universidad, Empresa, Estado y Sociedad adscritos al proyecto.

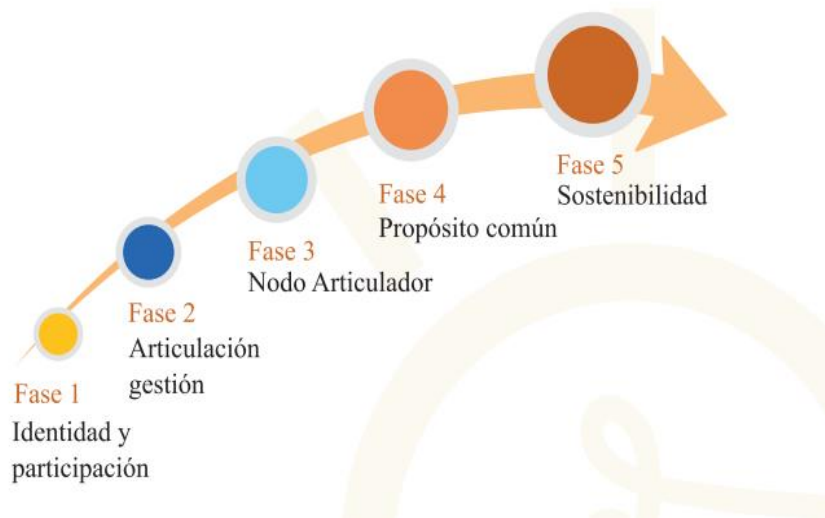
Actores indirectos: Los actores indirectos de los eventos fueron la población participante de los municipios de Silvia, Totoró y Pitayó Cauca

- **¿Cómo lo hizo?**

El espacio para la articulación de una red interdisciplinaria de actores el proyecto de Silvia turística se realizó a partir del modelo de gestión de red planteados por Zimmermann, lo cual consiste en que forma de organización de las redes son hechas por etapas, iniciando desde la etapa de transición, hasta el proceso más complejo.

A continuación, se presenta con base en Zimmermann, el modelo de gestión de Red propuesto por los participantes del proyecto Silvia turística:

Ilustración 8. Piloto del modelo de gestión de la red Silvia turística. Con base en Zimmermann (2004)



Fuente: Pemberthy, L., Cruz, V. y Viveros, V. (2019). Red de actores para impulsar el desarrollo cultural, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca. capítulo 22. pp. 368- 384.

La gráfica anterior muestra el modelo piloto que se realizó en el trabajo del proyecto de Silvia turística con una variación en el orden que las fases de Zimmermann presentada en su modelo. Se trabajó las actividades de una forma interconectada entre los actores, fomentando los pensamientos e ideas y poniendo a disposición el tiempo, conocimiento, vocación, y por supuesto el esfuerzo y a la vez dejando ver las dudas, problemas y limitaciones como parte del proceso colectivo.

Algunas herramientas que se utilizaron para generar información fueron: diálogos, encuentros, conversatorios, desarrollo de actividades culturales, exposiciones, talleres como lluvia de ideas, cartografía social y capacitación en lenguaje inglés y lenguaje común en temas turísticos.

- **Situación final**

En el proceso de la creación de la Red interdisciplinaria, se encontraron algunas limitaciones y dudas frente al manejo o creencias que tenían los pobladores con relación al desarrollo turístico

como: la necesidad o no de realizar capacitaciones para lograr una mejor capacidad y tener una buena relación con los turistas, otra de las limitaciones está relacionada con la necesidad de planificar para la oferta de productos y servicios turísticos.

Por lo anterior, se determinó en desarrollar dinámicas que comprometieran al colectivo y obtener conocimiento para lograr trabajar de una forma articulada.

Con relación al alcance, se logró un acercamiento directo con cada uno de los actores; generando conocimiento propio de sus intereses y necesidades y como colectivo facilitaron diversas estrategias metodológicas lo que permitió el fortalecimiento y aplicación de contenido en el campo del turismo de una forma articulada y participativo, permitiendo conocer los recursos, productos y servicios turísticos que aportan al desarrollo social, económico y cultural del Municipio.

Para concluir, según Pemberthy, L., Cruz, V. y Viveros, V. (2019), La conformación de la red de prestadores de servicios turísticos del municipio de Silvia y la articulación de actores UEES en el marco del proyecto de investigación plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca, ha tenido resultados fiables y útiles para ir apuntándolo el posicionamiento turístico o del Municipio, en el cual la implementación de procesos de gestión de conocimientos, la generación de capacidades, habilidades, destrezas y actitudes desarrolladas en escenarios de participación activa han permitido tener una nueva perspectiva logrando establecer procesos sistémicos y óptimos para la solución de problemáticas existentes en el sector.

Lecciones aprendidas:

- Mejorar la organización de los actores participantes frente a sus limitaciones y dudas.
- Mejorar la organización (logística) de las dinámicas participativas y artísticas.
- Trabajar articuladamente para la prestación de servicios

- Organizar con antelación cada una de las actividades y requerimientos a realizar.
- Mejorar la organización (logística) de los colectivos artísticos

Categoría III: Espacios o escenarios para la comunicación.

Consiste en el uso de los diferentes medios de comunicación utilizados dentro del proyecto, para divulgar y compartir la experiencia vivida.

- Visibilizar el proyecto de Silvia turística.

La utilización de medios de apoyo para socializar, divulgar y compartir experiencias fue valorada mediante la revisión periódica de los diversos usos de medios de comunicación, donde compartir y visibilizar las experiencias vividas generó la participación de actores. Para ello se contó con los siguientes espacios: el desarrollo de la página web: <https://silviaturistica.wixsite.com/silviaturistica>, publicación en la página de Facebook: <http://www.facebook.com/SilviaTuristica/>. y el uso de portales como Noticias Unicauca y la revista el Ovidio hoyo, también se generó el espacio para la presentación de resultados del libro: Factores determinantes de los procesos de innovación en las organizaciones. Capítulo 20. Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca y el capítulo 22. Red de actores para impulsar el desarrollo cultural, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca, otros medios de comunicación utilizados fueron a través de los eventos académicos, donde se generó retroalimentación y enriquecimiento de los trabajos adelantados en los eventos los cuales son: dos eventos en instituciones educativas de primaria y secundaria y evento 2do encuentro Internacional de Innovación Aplicada a la empresa.

Situación inicial:

Se requerían diversos medios para la visibilización de las dinámicas de Silvia y del proyecto, tanto en la comunidad universitaria como en la sociedad en general.

Situación de intervención:

- **¿Qué hizo? (actividades)**

Se realizaron estrategia de comunicación para la visibilización de los eventos y dinámicas realizadas dentro del marco del proyecto como:

- Aspectos relacionados con la Imagen proyecto
- Propuesta del logo
- Manual de uso del logo
- Poster ajustado 60 x 160 en original y en pdf
- **Visibilidad en la web**
 - Diseño de la página web del Proyecto
 - Estructura de contenidos en la página Web
- **Diseño de página de Facebook**
- Link
- Claves de ingreso o de administración.

- **¿Cuándo lo hizo? (Tiempos)**

El 2 de mayo del 2018 es la fecha referente del inicio de estas estrategias de comunicación

- **¿Quién lo hizo? (responsables)**

Actores directos: el desarrollo de estrategias de comunicación y el desarrollo de perfil en redes sociales para el proyecto: “Diseño de plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar

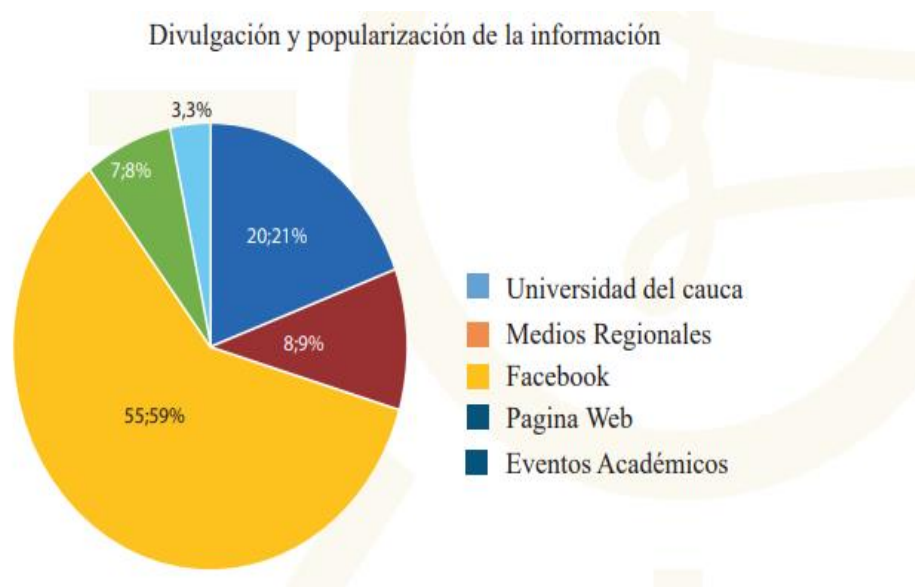
actividad turística en Silvia Cauca”. Lo realizó el Equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto.

- **¿Cómo lo hizo?**

El equipo de investigadores, docentes, estudiantes en trabajo de grado y estudiantes en modalidad de monitores, adscritos al proyecto como José Luis Rengifo Rojas, crearon estrategias de comunicación para fortalecer y visibilizar las dinámicas turísticas en el municipio de Silvia Cauca.

La visibilización de los eventos realizados dentro del marco del proyecto de Silvia turística se realizó a través de medios digitales, radiales y periódicos con la elaboración de piezas fotográficas y audiovisuales de los mismos participantes del proyecto. También se realizaron actualizaciones para subir presentaciones, videos, imágenes, secuencia de reportes actualizados, registro audiovisual y fotográfico y también se logró realizar entrevistas a los actores del proyecto, registros de talleres, encuentros, evento y promociones de los eventos realizados

Ilustración 9. espacios para la comunicación.



Fuente: Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V. (2019). Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca. capítulo 20. pp. 335-349.

Situación final

Los espacios generados para la comunicación, logró satisfactoriamente el desarrollo del objetivo propuesto de crear herramientas como: página web, Facebook, y contar con la participación en portales como en Unicauca entre otras, para la divulgación y socialización, de todas las actividades realizadas dentro del proyecto de Silvia turística, contribuyendo de esta manera la visibilización del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca” ante la ciudadanía en general.

Categoría IV: Diseño de promoción e identificación de productos y servicios.

Consiste en el análisis referente a la oferta, demanda y desarrollo de la competitividad del municipio de Silvia Cauca.

Los aspectos relacionados con el desarrollo del plan de promoción turística, se valoró con el análisis de identificación oferta, demanda y perfil competitivo del municipio de Silvia Cauca, con el fin de conocer la situación actual del municipio y los problemas que impiden el desarrollo de la actividad turística, para así generar estrategias que contribuya a la mejora de los servicios prestados a los clientes y fortalecimiento de la identidad a nivel de recursos, cultura y más.

Situación inicial:

Determinar aspectos limitantes para el buen desarrollo del sector turístico en el municipio de Silvia Cauca.

¿Qué hizo? (actividades)

1. **Estudio de la demanda:** se realizó un análisis que consiste en la recolección de información primaria para así identificar el perfil turista que visita el municipio de Silvia y la motivación para seleccionar el destino.
2. **Estudio de la oferta:** se realizó un inventario de recursos turísticos para determinar qué cantidad de bienes y servicios son ofrecidas en el municipio.
3. **Análisis de la competencia:** consistió en el desarrollo del análisis de la matriz de perfil competitivo, lo cual permitió identificar los principales municipios competidores referente en el sector turístico.

- **¿Quién lo hizo? (actores)**

Actores directos: Los actores directos de las actividades fueron el equipo de investigadores, docentes, estudiantes adscritos al proyecto.

Actores indirectos: Los actores indirectos de los eventos fueron los turistas o viajeros que visitaron el municipio de Silvia Cauca y participaron en el desarrollo de la encuesta.

- **¿Cómo lo hizo? (método)**

En relación a la **demanda** el análisis se realizó mediante la aplicación de una encuesta a turistas que visitaban el municipio de Silvia Cauca. Los aspectos valorados corresponden a los diferentes procesos de toma de decisiones que las personas constantemente están planeando referente a sus actividades.

A continuación, se presenta por medio de una tabla la información que se recolecto en el análisis de la demanda de municipio de Silvia Cauca.

Tabla 5. Aspectos valorados en relación a la demanda

Análisis de la demanda	
Rango de edad	El rango es de 31 a 45 años con 52 visitantes

Género	El 97 son mujeres, equivalentes al 53% y 85 son hombres lo que equivale al restante de 47%
Ocupación	La mayor cantidad de visitantes son trabajadores (personas con vinculación laboral 97 empresarial) con una participación del 45% es decir 83 de los 182 encuestados
Medios de transporte:	La única manera de acceso al municipio es vía terrestre .
Lugar de procedencia:	El mayor número de visitantes son de la ciudad de Popayán.
Estado civil	El estado civil con mayor incidencia es el de soltero (a) con un 37%.
¿Motivo principal de la visita?	La mayor cantidad de personas asisten por turismo con 136 visitantes que equivalen al 75%.
¿Medios de comunicación?	El voz a voz, es decir por medio de recomendaciones de amigos con un total de 94 visitantes
¿Número de días de permanencia en su visita?	El 7% están dispuestos a permanecer en el municipio por más de una semana.

¿Cuántos días permanecerá?:	105 personas encuestadas es decir el 58%, llegan al municipio a realizar planes de pasadía, y tan solo el 7% están dispuestos a permanecer en el municipio por más de una semana.
¿Número de días de permanencia para su visita?	Se determina que 105 personas encuestadas es decir el 58%, llegan al municipio a realizar planes de pasadía
¿Quién lo acompaña en su visita al municipio de Silvia?	El 63% de las personas encuestadas realizan su visita en compañía.
¿Lugar de alojamiento?	El 57% de las personas encuestadas no hacen uso de ninguno de los establecimientos de hospedaje dado a que estos solo están durante un día en el municipio.
¿Qué otros lugares ha visitado durante su estadía en el municipio de Silvia?	El 49% de los visitantes solo han realizado visitas al municipio de Silvia, seguida de la ciudad de Popayán con el 25%
¿La actividad que más motiva la visita al municipio de Silva es?	El ecoturismo, la cultura, el arte y gastronomía autóctona

Fuente: elaboración propia.

La información del análisis presentado, fue tomada del documento: “Diseñar conjuntamente un plan que incentive la identificación y promoción de los productos con identidad y servicios turísticos característicos de la región”. La cual se realiza con el fin de conocer el perfil del

turista y su motivación para elegir el destino en el municipio mediante el análisis de una encuesta a turistas que visitan el municipio.

De acuerdo al análisis se concluye que la mayoría de los visitantes son de género femenino con rango de edad de 31 y 45 años, con un estado civil soltero, y una ocupación de trabajadores vinculados en una empresa, contando con la disponibilidad económica para disfrutar del turismo, estas personas en su gran mayoría viajan en grupos de amigos, compañeros de trabajo o familiares motivados por el ocio, recreación, descanso y conocimiento su lugar de procedencia la gran mayoría son a nivel nacional principalmente de la ciudad de Popayán, la información previa de los viajes es mediante el vos a vos de amigos, familiares quienes recomiendan el lugar, la permanencia del lugar por parte de los visitantes no es mayor a un 1 día ya que al trasladarse de lugares cercanos al municipio se da posibilidad de que su visita sea de pasadía, el acceso al lugar es solamente por vía terrestre, servicios prestado a la empresa, siendo el medio más usado para llegar al lugar, la actividad que más motiva al visitar son: el eco turismo, la cultura, el arte y la gastronomía autóctona de la zona

En el diagnóstico de la **oferta**, se realiza un inventario de recursos turísticos para determinar qué cantidad de bienes y servicios son ofrecidas en el municipio, los servicios prestados son: servicio de restauración, servicio de hospedaje, de transporte, punto de información, entretenimiento y guianza turística.

Tabla 6. Servicios ofertados

SERVICIOS OFERTADOS	
Hotel.	10
Restaurante.	8
Posada turística.	2
Zona de camping.	1
Hostal.	1
Cabañas.	1
Estadero familiar.	1
Estación piscícola.	10
Canopy.	1
Comidas rápidas.	1
Quesera.	2
Animación.	2
Alquiler de caballos.	2
Informadores turísticos.	4
Guías bilingües.	1
Tienda de artesanía.	7
Jardín botánico.	1

Fuente: Documento “Diseñar conjuntamente un plan que incentive la identificación y promoción de los productos con identidad y servicios turísticos característicos de la región”

La tabla anterior, muestra un resumen de los prestadores de servicios turísticos en el municipio de Silvia Cauca, lo cual indica el número de ofertas que tienen por cada categoría y esto se realiza con el fin de brindar a los visitantes un buen servicio, calidad, satisfacción y sobre todo una buena experiencia en el momento de su visita.

En el análisis del **diagnóstico competitivo** del municipio de Silvia Cauca, se realizó una relación competitiva de municipios con mayor potencial turístico en el Departamento del Cauca, donde se analiza el perfil competitivo de cada uno y se clasifica con ponderación competitiva.

Ante el análisis competitivo realizado, nos permite saber que los principales competidores en el sector turístico son: **Santander, Suarez, Piendamó, Inzá y Puracé** y los factores claves que se tuvieron en cuenta para el análisis fueron: Vocación turística, acceso vial, oferta turística, atractivos turísticos, cercanía a la capital y promoción turística

Tabla 7. Matriz de perfil competitivo

Factores de claves de éxito.

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	SANTANDER		SUAREZ		PIENDAMO		INZA		PURACE		
	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Vocacion turistica	0,07	2	0,14	1	0,07	1	0,07	4	0,28	3	0,21
acceso vial	0,5	1	0,5	2	1	1	0,5	2	1	2	1
oferta turistica	0,2	2	0,4	3	0,6	2	0,4	1	0,2	1	0,2
atractivos turisticos	0,1	3	0,3	1	0,1	2	0,2	4	0,4	4	0,4
cercania a la capital	0,05	1	0,05	2	0,1	4	0,2	2	0,1	3	0,15
promocion turistica	0,08	3	0,24	2	0,16	1	0,08	4	0,32	2	0,16
	1		1,63		2,03		1,45		2,3		2,12

CALIFICACION= 1. menor debilidad, 2. mayor debilidad, 3. menor fuerza, 4. mayor fuerza.

Fuente: Documento “Diseñar conjuntamente un plan que incentive la identificación y promoción de los productos con identidad y servicios turísticos característicos de la región”

La tabla anterior muestra el análisis competitivo con sus principales competidores en el sector turístico, lo cual se determina que el **municipio de Inzá** con una puntuación de 2,3, logra así la mejor ponderación, alcanzando de esta manera identificar fortalezas, debilidades y ventajas competitivas que permitan al destino mejorar su eficacia en la captación de visitantes para el municipio de Silvia, seguido con el municipio de Puracé con una puntuación de 2,12.

Situación final

El análisis de la oferta, demanda y perfil competitivo logró satisfactoriamente obtener información relevante para el plan de promoción y el fomento de la cultura del proyecto de Silvia turística mediante la presentación de las iniciativas y actividades desarrolladas por los

participantes y actores claves, contribuyendo en esta manera en el fortalecimiento de los procesos de prestación de servicios, además se permitió el acceso a un proceso analítico y planeación de estrategias para potencializar el sector turístico del municipio contando con una gran calidad y fidelización de los visitantes.

Lecciones aprendidas:

- Mejorar la organización la toma de decisiones
- Mejorar el servicio de atención al turista
- Organizar los servicios ofertados conforme a las necesidades de los turistas
- Proponer estrategias para el desarrollo turístico del municipio de Silvia Cauca, conforme al análisis competitivo realizado.
- Mejorar la organización (prestadores de servicios turísticos) conforme a las actividades que se pueden realizar en el lugar de Silvia Cauca.

Categoría V: Espacios o escenarios para fomentar la participación ciudadana

Descripción de las actividades que fomentan la participación ciudadana en el proyecto de Silvia turística.

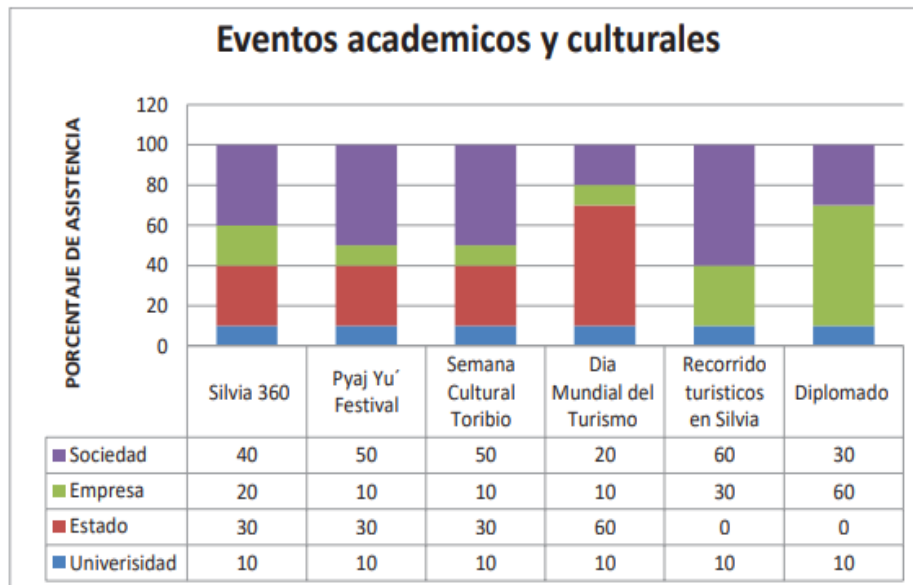
- *Programa de diálogos interculturales*
- *Articulación y cooperación de la ciudadanía*

El proyecto de Silvia turística, conto con el apoyo de diferentes actores UEES (estado, empresa, sociedad y universidad) ya sea para la realización de eventos, jornadas, seminarios, talleres, etc.

En el marco de espacios para fomentar la participación ciudadana, el proyecto de Silvia turística realizo eventos como: evento Pyājyu, evento Silvia 360, semana cultural de Toribio, Día

mundial del turismo en Popayán y recorridos turísticos, espacios para la participación ciudadana y su articulación en el sector turístico del municipio de Silvia Cauca.

Ilustración 10. Eventos academicos y culturales



Fuente: Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V. (2019). Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca. capítulo 20. pp. 335-349.

Aplicando el modelo general y descriptivo de sistematización anteriormente mencionado a este evento, se obtienen los siguientes resultados:

Modelo general de sistematización

- **Situación inicial:**

Se busca contar con la articulación y cooperación de la ciudadanía

Situación de intervención

- **¿Qué hizo? (actividades)**

Actividad I: Evento Pyājyu ‘: en este festival se realizaron actividades culturales y artísticas como la denominada “Trueque”;

Actividad II: Evento Silvia 360: consistió en el desarrollo, participación y socialización de un stand y presentación de los avances del proyecto Silvia turística. Espacios que contó con los testimonios de los diferentes beneficiarios del proyecto que dio a conocer sus productos y servicios

Actividad III: Semana cultural de Toribio: se generó conocimiento de la cultura del municipio de Toribio y de Latinoamérica y se presentó una socialización del proyecto ejecutado por Unicauca.

Actividad IV: Día mundial del turismo en Popayán: se contó con el desarrollo de conferencias, talleres, muestras de conocimiento y experiencias de turismo.

Actividad V: Recorridos turísticos: consistió con la participación de 140 visitantes de otras zonas del Cauca y se realizaron actividades que se involucrara la oferta de productos y servicios propios de la región

- **¿Cuándo lo hizo? (tiempos)**
 - Evento feria 360: 19 al 22 de julio 2018
 - Evento Pyaj Yu Festival: 28 de julio de 2018
 - Recorridos turísticos en Silvia: 18 al 22 de junio del 2018
 - Día mundial del turismo: 27 y 28 de septiembre de 2018
 - Semana cultural de Toribio: 12 de septiembre de 2018
- **¿Quién lo hizo? (actores)**

Actores directos: Los actores directos del evento fueron el equipo de investigadores, docentes y estudiantes adscritos al proyecto Silvia turística y del programa de turismo de la universidad del Cauca.

Actores indirectos: la ciudadanía en general y actores UEES que participaron en la ejecución de las actividades mencionadas.

- **Como lo hizo (método)**

Los beneficiarios participaron de una forma activa en el desarrollo de las actividades y espacios para el encuentro, socialización y compartir.

El 27 de julio de 2018 se desarrolló el festival Pyājyu, donde se hizo actividades con el objetivo de promocionar y cultivar la cultura, el turismo y fomentar la participación ciudadana, en este espacio se desarrollaron exposiciones de los frutos de la tierra, del trabajo relacionado con las manos creativas y se vivió la experiencia del trueque que consiste en el intercambio de productos cultivados en clima frío, con alimentos de clima cálido, y también se contó con la presentación de muestras culturales, musicales, teatrales y danzas tradicionales.

Ilustración 11. festival Pyājyu



Fuente: Luz Stella Pemberthy Gallo

Evento feria 360 se realizó del 19 al 22 de julio 2018 donde consistió en la participación de un stand donde dio a conocer los productos y servicios ofrecidos por los diferentes beneficiarios del proyecto, y también se realizó la socialización de avances de Silvia turística.

El 12 de septiembre se realizó el evento Semana cultural de la institución educativa Toribio, con la participación de diferentes actores de la comunidad local e indígenas, emprendedores y artesanos, donde se socializo con docentes y estudiantes de la institución los avances y vivencias del proyecto Silvia turística, en la actividad se realizaron muestras culturales y un compartir, en que se resaltó la música, el baile y la gastronomía.

Ilustración 12. Evento semana cultural de Toribio.



Fuente: Luz Stella Pemberthy Gallo

Seguimos con la participación del evento del día mundial del turismo, que se realizó los días 27 y 28 de septiembre del 2018 en la casa de la moneda, donde se contó con conferencias, talleres, muestra de conocimientos y experiencias en el turismo.

Y finalmente se desarrolló la actividad nombrada, recorridos turísticos que se realizó el 18 al 22 de junio del 2018, consistió con la participación de 140 visitantes de otras zonas del Cauca y se realizaron actividades que se involucrara la oferta de productos y servicios propios de la región.

Situación final

Los eventos agendados en el marco de participación ciudadana, en este caso de los actores claves del proyecto, logró generar espacios de construcción público y privado de una forma positiva con la intención de establecer y mejorar lazos de redes de articulación, colaboración y cooperación entre los actores participantes, estos lazos generaron fortalecimiento trazando unas líneas de acción para el desarrollo del proyecto Silvia turística en movilidad e investigación.

Cada uno de los escenarios vividos brindó a la población participante una oportunidad en valorar la riqueza cultural que representan y empoderarse de lo que son y lo que hacen como sus manualidades. De esta forma se cumple con el propósito de trabajar articuladamente entre los actores y los participantes del proyecto.

CONCLUSIONES

El proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca” partió desde el desarrollo de escenarios que impulsaran la innovación social, cultural, la conformación de alianzas Universidad, Empresa, Estado, Sociedad -UEES y la implementación de estrategias participativas que permitieran la inclusión social desde la propia visión de sus pobladores.

Ante el desarrollo del proyecto se obtuvieron resultados favorables, lo cual contribuyeron al desarrollo sostenible y sustentable del municipio de Silvia Cauca con la ayuda de los diferentes actores claves, también se obtuvieron resultados ante la solución de las diversas problemáticas identificadas entorno a la situación turística del municipio como: la falta de capacidad para enfrentar la actividad turística y falta de conocimiento de los recursos naturales y culturales que cuenta el municipio, factor clave que gracias a las capacitaciones, talleres, eventos, diplomado y actividades como recorridos turísticos se fue mejorando este aspecto, también existió la poca comunicación entre los actores involucrados y para solventar la situación se contó con el desarrollo de una red interdisciplinaria de actores para promover el desarrollo local y generar alianzas estratégicas entre los participantes.

El principal logro va dirigido al trabajo colaborativo que se mantuvo en cada una de las dinámicas desarrolladas entorno a este componente de gestión de conocimiento y apropiación social, comprendiendo la importancia que conlleva realizar este tipo de alternativas; aportando a compartir, enriquecer, y validar nuevos conocimientos con la finalidad de interiorizarlos y aplicarlos en la proyección de las dinámicas o en la solución de problemas o situaciones que se presentan en torno al sector turístico. Es muy grato obtener resultados respecto a los beneficiarios, lo cual ellos interiorizaron y replicaron lo aprendido en sus actividades, también

se interesaron por transmitirlo a los demás miembros del sector turístico con el fin de motivar a otros hacer parte de estas dinámicas que contribuyen al desarrollo local del municipio.

Otros aciertos del curso fueron: la gestión del conocimiento, los trabajos grupales, estrategias, elaboración de un diseño de red interdisciplinaria para los actores y prestadores de servicios, lo cual resultó un aporte valioso para el desempeño grupal y personal; donde el contenido teórico o informativo fue bueno, debido a que permitió actualizarse en el campo requerido.

Y por último resaltamos el desempeño profesional de las personas que lideraron el proyecto Silvia turística, en este proyecto trabajaron dos grupos investigadores GITUR, GIMORC, y los principales integrantes fueron: el director del proyecto; Mag. Luz Stella Pemberthy Gallo, Mag. María Fernanda Moreno Prado Co- Investigador, Mag. Mauricio Andrés Manrique Co- Investigador, Mag. Adolfo Plazas Tenorio Co- Investigador, Mag. Yenni Angélica Conde Cardona Co- Investigador, Valentina Viveros Palacios auxiliar de investigación, Viviana Patricia Cruz Pino auxiliar de investigación y otros integrantes donde sus roles fueron de Co-investigador de la Universidad del Cauca., Investigador externo de otras instituciones o independientes, asesor, auxiliar de investigación y el personal técnico contratado para soporte operativo.

Los integrantes del proyecto Silvia turística propiciaron un ambiente de confianza y colaboración, logrando que los diferentes actores compartan sus conocimientos y experiencias, dándose así un proceso de articulación. El trabajo del Director del proyecto: Mag. Luz Stella Pemberthy Gallo fue bien calificado, lo cual proporciona el aprendizaje necesario para el desempeño de la disciplina de la orientación.

La participación continua y decidida de los actores UEES en todos los escenarios participantes fue muy buena la cual ayudo a tener habilidades relacionadas con la conservación de la cultura, territorio, atención a los visitantes, y articulación en el trabajo colectivo y participativo.

Punto de llegada

- ✓ Los talleres, capacitaciones, diplomado, inclusión de conocimiento, generaron aprendizajes significativos, el principal aporte que señala
- ✓ Los aspectos teóricos y prácticos, coinciden en que facilitaron la construcción y reconstrucción de conocimientos relacionados con las distintas temáticas abordadas y adaptadas en el contexto del proyecto de Silvia turística, una de las dificultades que se presentó en los cursos o talleres, está relacionada con la falta de asistencia consecutiva de los actores participantes en las actividades generadas para la formación académica
- ✓ El aporte metodológico utilizado por las personas docentes que impartieron los cursos facilitó en gran medida el proceso de aprendizaje en torno a los temas y la creación de un clima favorable para un aprendizaje significativo.
- ✓ Un aspecto destacable, lo constituye el desempeño docente, en cuanto a su formación y experiencia profesional; lo que sin duda enriqueció a las personas participantes por los conocimientos y experiencias aportadas.

Bibliografía

- Universidad del Cauca . (13 de Febrero de 2020). *Universidad del Cauca*. Obtenido de <http://portal.unicauca.edu.co/versionP/acerca-de-unicauca/dependencias/division-de-patrimonio-cultural/filosofia>
- Academico, G. (2018). *file:///C:/Users/User/Downloads/FORMACIONEINFORMACION_VIBuscadoresespecializados.pdf*. Obtenido de *file:///C:/Users/User/Downloads/FORMACIONEINFORMACION_VIBuscadoresespecializados.pdf*
- Barros Caneda, J. R. (2017). *Patrimonio cultural de la Universidad*.
- Benhamou, F. (2003). *Who owns cultural goods? The case of the built heritage. Forthcoming* . San Diego : Esmerald Group Publishing Limited, Elsevier Science.
- Bonfil, G. (1993). *Nuestro patrimonio cultural: un laberinto de significados*. México : CNCA/FCE.
- Brañes, R. (1993). *el objeto jurídicamente tutelado por los sistemas de protección del patrimonio cultural y natural de México*. México: CNCA/FCE.
- CANCILLERIA. (s.f.). Recuperado el 19 de 11 de 2019, de https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/apostilla_legalizacion/ley_1564_de_2012_codigo_general_del_proceso.pdf
- CORREA, J. G. (2016). *Plan de desarrollo territorial 2016-2019*.
- Durán, L. (1995). *Los derechos culturales como derechos humanos y el patrimonio cultural* . México : INAH.
- Eduardo Nivón Bolán, Delia Sánchez Bonilla. (2012). *La gestión cultural y las políticas culturales* . Obtenido de *La gestión cultural y las políticas culturales* : http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/nivon/NIVON_SANCHEZ_La-gestion-cultural-y-las-politicas-culturales.pdf
- Ferrel, O. H. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* . En O. H. Ferrel, *Introducción a los negocios en un mundo cambiante* . McGraw Hill. .

HERRERA CLAROS, Y. P. (2019). *BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS ALIADOS A LA CORPORACIÓN GASTRONÓMICA DE POPAYÁN*.

Jensen, H. (1995). Universidad, ciencia y humanismo. En H. Jensen, *Universidad, ciencia y humanismo*. Editorial Tecnociencia. San José, 1995.

Organización Mundial del Turismo OMT. (s.f.). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado el 22 de 07 de 2017, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Palma Peña, J. M. (2013). *El patrimonio cultural, bibliográfico y documental de la humanidad. Revisiones conceptuales, legislativas e informativas para una educación sobre patrimonio*. Distrito Federal, México : Cuicuilco .

Scopus. (2018).
file:///C:/Users/User/Downloads/FORMACIONEINFORMACION_VIBuscadoresespecializados.pdf. Obtenido de *file:///C:/Users/User/Downloads/FORMACIONEINFORMACION_VIBuscadoresespecializados.pdf*

WIKIPEDIA. (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Método_histórico

Jensen, H. (1995). Universidad, ciencia y humanismo. En H. Jensen, *Universidad, ciencia y humanismo*. Editorial Tecnociencia. San José, 1995.

Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V. (2019). Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca. (S. y. En Bolaños, Ed.) *Editorial Cesmag. Universidad Cesmag.*, capítulo 20, pp. 335-349.

Pemberthy Gallo, L. (2016). Apropriación social del conocimiento: proceso clave para la generación de innovación en el Cauca- Colombia. Universidad del Cauca, Cauca, Popayán.

Julio Berdegú, et al.2000. Tomado de: Sistematización de proyectos y programas de cooperación – Según la Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe (2005).

Holliday, Oscar Jara. «Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias», s. f., 17.

Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V. (2019). Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca. capítulo 20. pp. 335-349. En Bolaños, S. y Solarte, C. (Compiladoras). (2019). Factores determinantes de los procesos de innovación en las organizaciones. pp. 447. San Juan de Pasto, Colombia. Editorial Cesmag. Universidad Cesmag.

ANEXO 1.

Documento de síntesis, reflexiones y aprendizajes de ejecución

Este documento presenta las reflexiones y aprendizajes del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca” conocido también como Silvia Turística, y su propósito es rescatar los elementos esenciales que permitieron fomentar y fortalecer la actividad turística en el sector de Silvia Cauca. El proyecto Silvia Turística fue ejecutado en el periodo (enero 2018- febrero 2019) por dos grupos de investigación de la Universidad del Cauca, el grupo de investigación en Desarrollo Turístico y Regional (GITUR), y el grupo de investigación Modelos Regionales de Competitividad (GIMORC), que articuladamente impulsaron la participación de los sectores Universidad, Empresa, Estado y Sociedad a través de estrategias de gestión de conocimiento.

El objetivo del proyecto Silvia turística fue: Diseñar conjuntamente un plan de dinamización para el fortalecimiento de la actividad turística en el municipio de Silvia-Cauca, a partir de la generación de escenarios que impulsen la innovación social y cultural, la conformación de alianzas Universidad Empresa Estado-UEE y la implementación de estrategias participativas que permitan la inclusión social desde su propia cosmovisión.

Eje de sistematización

La reflexión gira en torno a la generación de espacios o escenarios que permitieron impulsar el desarrollo de estrategias participativas y fomentar el uso de herramientas de gestión de conocimiento en diversas dinámicas para el fortalecimiento y dinamización de la práctica de actividades turísticas.

Situación inicial: lo que permitió que se planteara la experiencia Silvia Turística.

El municipio de Silvia es reconocido por la ubicación privilegiada que tiene en la región centro oriental del Departamento del Cauca y por sus atractivos culturales, naturales y gran riqueza pluriétnica. Razón por la cual el turismo debería de ser una actividad importante no solo para disfrutar de sus bellos paisajes, procesos productivos e interactuar con las comunidades de la región, sino también para permitir la proyección del municipio y convertirse en una fuente de ingreso económico y sustentable para la comunidad local.

Los anteriores y otros aspectos motivaron a investigadores de la Universidad del Cauca y lugareños a desarrollar el proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para fortalecer y dinamizar la actividad turística en Silvia Cauca” con el fin de realizar un trabajo conjunto y articulado, para tratar de desvanecer problemáticas de interacción, planificación y relacionamiento que estaban obstaculizando el fortalecimiento del sector turístico, a partir del desconocimiento de beneficios, roles y dinámicas de los actores Universidad, Empresa Estado

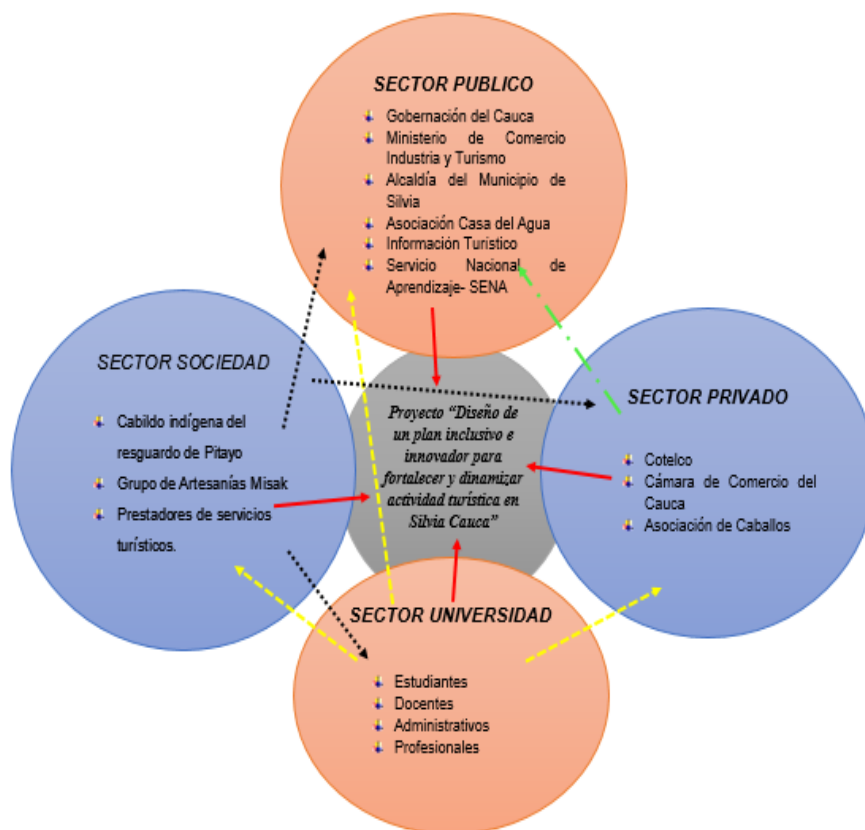
(UEES). Un caso específico, la desarticulación por parte de los prestadores de servicios turísticos con los demás actores.

Proceso de intervención: como se desarrollo la experiencia Silvia Turística

El desarrollo del análisis de la experiencia del proyecto de Silvia turística, se trabajó con metodologías soportadas en diseño, desarrollo de escenarios, encuentros, socializaciones, diálogos y capacitaciones, con el fin de fomentar el crecimiento y fortalecimiento turístico en el municipio de Silvia Cauca, las cual son descritas a continuación:

- Diseño de mapa de actores.

El siguiente gráfico permite visualizar de manera rápida la trama de relaciones sociales de los actores claves (Universidad, Estado, Empresa, Sociedad) el cual muestra que en la ejecución del proyecto hubo disposición de trabajar, colaborar, y participar en el fortalecimiento de la actividad turística y apoyar en el proceso investigativo y práctico del mismo.





Fuente: elaboración propia. 2020

Referente al tipo de relaciones, se identificó que los actores Universidad, Estado, Empresa, Sociedad que participaron en el proyecto Silvia Turística, desarrollaron las siguientes relaciones de cooperación.

Relación fuerte: Se evidenció en el sector de la universidad frente a los demás sectores (Estado, Empresa, Sociedad), actor principal que propuso iniciativas de acuerdo a las necesidades identificadas en la zona y orientaron el conocimiento basados en estudios y experiencias en el turismo. Su gran avance se logra gracias a los espacios de socialización y articulación con los demás actores.

Relación de apoyo: Este tipo de relación se evidenció entre los sectores Estado y empresa y aportó importantes elementos dinamizadores en la gestión turística, que contribuyeron al mejoramiento de la prestación de servicios en el municipio.

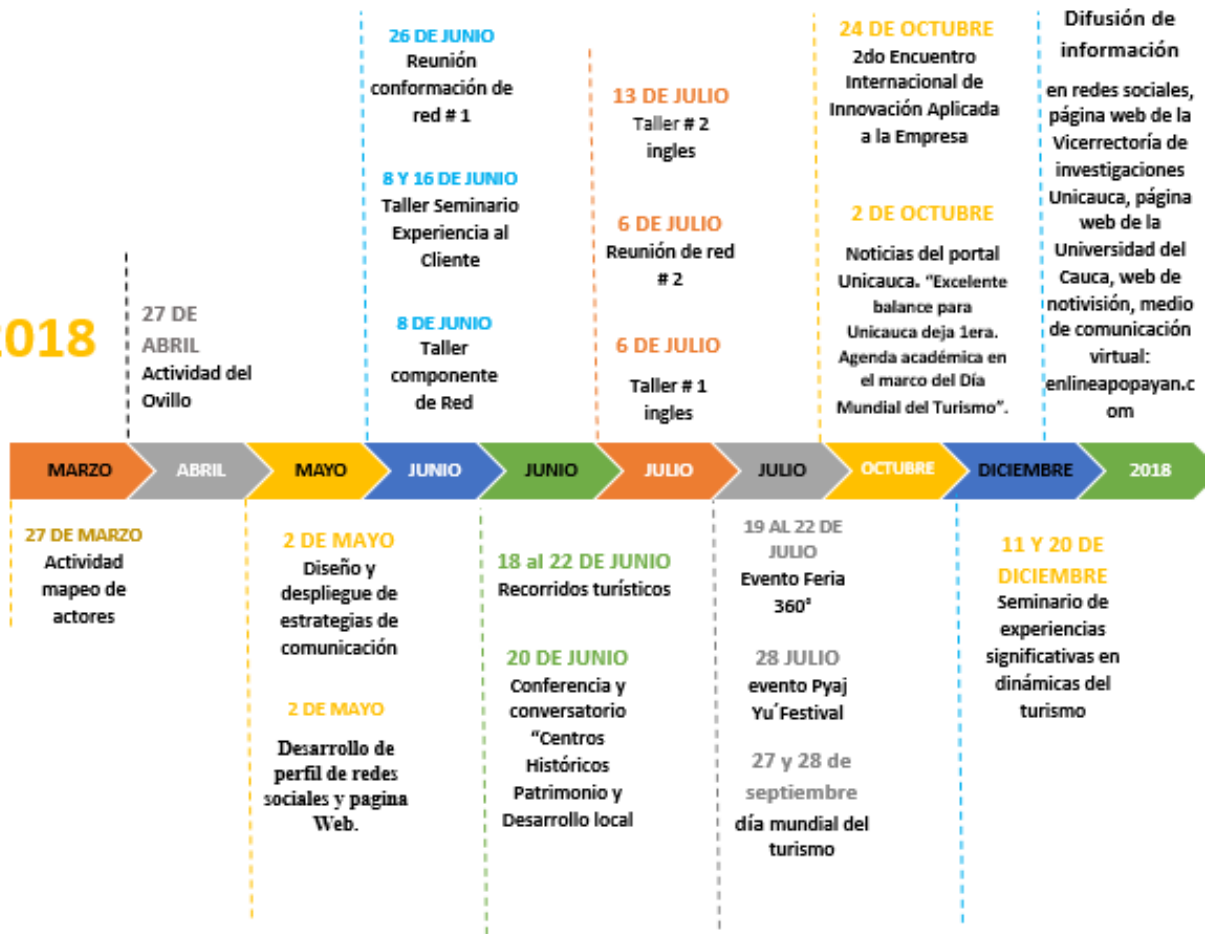
Relación de colaboración: El sector sociedad tuvo esta estrecha relación con los demás sectores (Estado, Empresa, Universidad), en este caso la comunidad es quien desarrollo diversas actividades, que promovieron y difundieron espacios culturales y artísticos del territorio ancestral.

El mensaje de la actividad fue claro, sobre la importancia de la construcción y sostenibilidad de las relaciones entre los actores UEES y el desarrollo de estrategias para el avance y crecimiento en el ámbito turístico que generó las condiciones para establecer lazos de unión y cooperación.

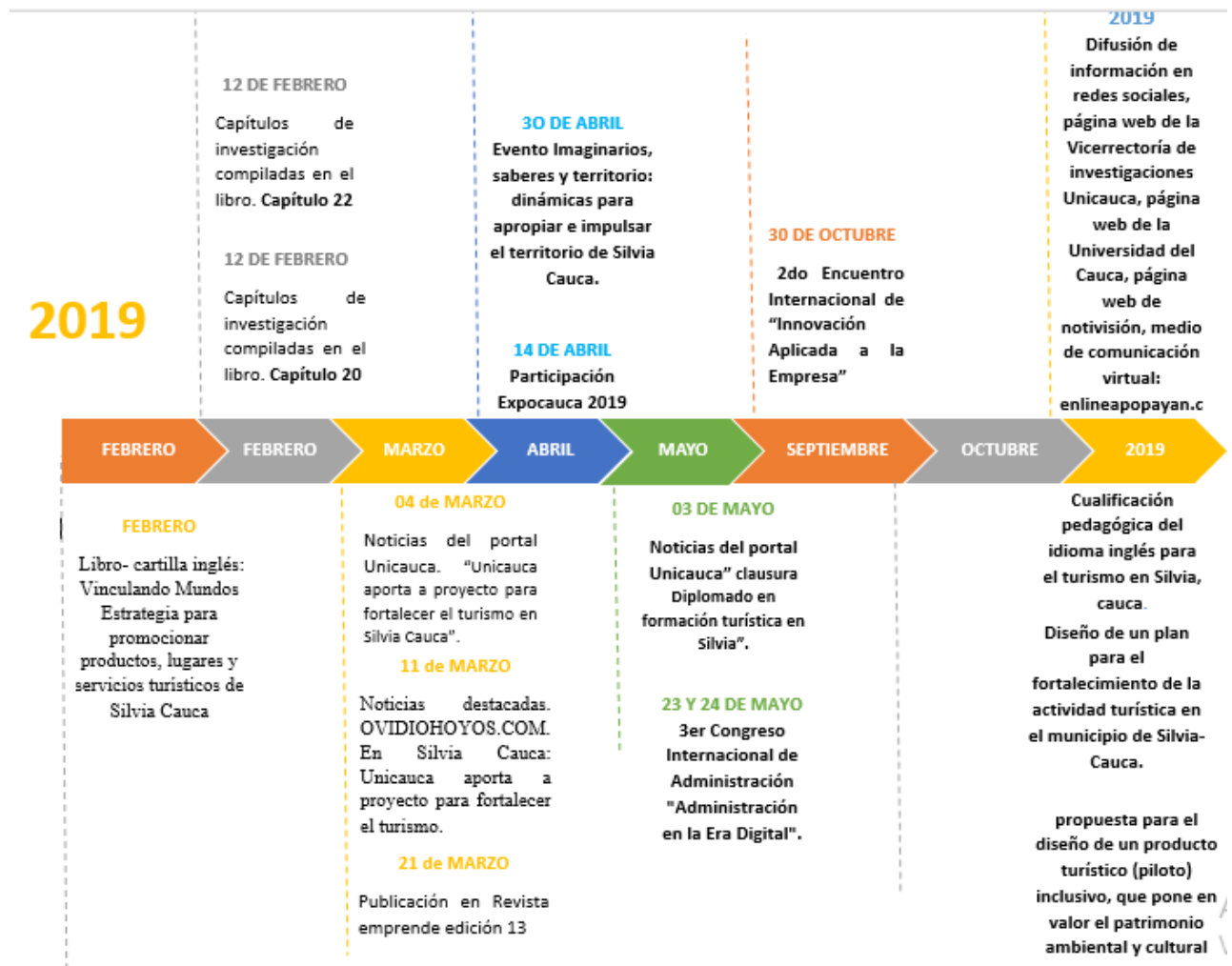
- Reconstrucción de la información de una forma ordenada teniendo la experiencia (Línea del tiempo).

Con el desarrollo de la línea del tiempo se rescatan las actividades realizadas en el proyecto Silvia turística, esta herramienta permitió obtener una visión global de los principales acontecimientos que ocurrieron en el proceso de intervención.

2018



Fuente: elaboración propia. 2020



Fuente: elaboración propia. 2020

➤ Interpretación descriptiva

Los métodos y las estrategias empleadas en representación del trabajo de campo, obedece a la metodología de: escenarios para la formación y desarrollo del conocimiento, escenarios para la articulación de una Red de actores del proyecto Silvia turística, espacios para la comunicación, y escenarios para fomentar la participación ciudadana.

○ **Escenarios para la formación y desarrollo del conocimiento.**

Se desarrolló procesos de gestión de conocimiento para fortalecer la capacidad de gestión turística; facilitar los procesos de comunicación, los diálogos, conservación de la memoria intercultural y propiciar la apropiación social de las dinámicas y resultados de la investigación. Estos procesos se soportaron en talleres, capacitaciones y un programa de diplomado, entre otras actividades, desarrolladas con el acompañamiento de diversos actores como: docentes, estudiantes, empresarios, comunidad étnica y comerciantes vinculados al reglón económico del turismo con el fin de potencializar el turismo en el municipio de Silvia Cauca.

- **Escenarios para la articulación de una Red de actores del proyecto Silvia turística.**

Las actividades realizadas en este escenario se desarrollaron para conformar una red interdisciplinaria de actores Universidad, Empresa, Estado, sociedad- UEES; con la idea de promover el desarrollo local y generar alianzas estratégicas.

El aporte del proceso de Red de actores estuvo orientada al desarrollo de dinámicas colectivas, que permitieron un acercamiento directo con cada uno de los actores involucrados; priorizando sus intereses y necesidades que permitieron el desarrollo de una red que generó cambios entorno a las actividades. Estos aportes contaron con un modelo de gestión y articulación de prestadores de servicios turísticos presentados a continuación:

- 1: Identidad y participación
- 2: Propósito común y lineamientos estratégicos.
- 3: Nodo articular
- 4: articulación y gestión
- 5: Sostenibilidad

Aunque la articulación de los actores fue un poco compleja, su proceso metodológico fue gratificante y enriquecedor ya que se estableció lazos entre cada uno de los actores claves del proyecto.

- **Espacios o escenarios para la comunicación.**

La utilización de medios de apoyo para socializar, divulgar y compartir experiencias fue valorada mediante la revisión periódica de los diversos usos de medios de comunicación, donde se pudo compartir y visibilizar las experiencias vividas. Para ello se contó con los siguientes espacios: el desarrollo de la página web: <https://silviaturistica.wixsite.com/silviaturistica>, publicación en la página de Facebook: <http://www.facebook.com/SilviaTuristica/>. y el uso de portales como Noticias Unicauca y la revista el Ovidio hoyo.

También se logró la publicación de resultados del proceso en el libro: Factores determinantes de los procesos de innovación en las organizaciones, el cual proyecta en el capítulo 20 el tema de “Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca”. Y en el capítulo 22, el tema de “Red de actores para impulsar el desarrollo cultural, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca”.

Otros escenarios de comunicación fueron los eventos académicos, donde se generó retroalimentación y enriquecimiento de los trabajos adelantados en los eventos los cuales son: dos eventos en instituciones educativas de primaria y secundaria y evento 2do encuentro Internacional de Innovación Aplicada a la empresa.

- **Diseño de promoción e identificación de productos y servicios.**

Los aspectos relacionados con el desarrollo del plan de promoción turística, se valoró con el análisis de identificación oferta, demanda y perfil competitivo del municipio de Silvia Cauca, con el fin de conocer la situación actual del municipio y los problemas que impiden el desarrollo de la actividad turística, para así generar estrategias que contribuya a la mejora de los servicios prestados a los clientes y fortalecimiento de la identidad a nivel de recursos, cultura y más.

- **Escenarios para fomentar la participación ciudadana.**

Proceso organizado que posibilitó el intercambio de opiniones, visiones e informaciones entre diferentes grupos sociales, y asimismo propició diálogos sobre problemáticas en las cuales el conocimiento científico tecnológico desempeña un papel preponderante, con la intención de que esos grupos tomen una decisión específica. Las actividades fueron: evento Pyāyju, evento Silvia 360, semana cultural de Toribio, día mundial del turismo en Popayán y recorridos turísticos.

Situación final: Los logros y contribuciones de la experiencia Silvia Turística

El proyecto Silvia Turística contribuyo de manera muy significativa a identificar los puntos claves que se deben tener en cuenta para lograr una planificación turística exitosa para el municipio de Silvia Cauca, teniendo en cuenta la participación activa de cada uno de los actores UEES quienes demostraron el interés, respecto de su rol en cada plan de acción.

Los mecanismos de articulación diseñados e implementados, son oportunidades que ayudan a fortalecer la actividad turística, iniciando desde las necesidades que enfrenta el sector en este caso el municipio de Silvia Cauca como: desconocimiento en temáticas relacionadas con el desarrollo turístico, falta de conocimiento de los recursos naturales y culturales que cuenta el municipio, escaso interés de articulación por parte de los prestadores de servicios turísticos de la zona.

El principal logro va dirigido al trabajo colaborativo que se mantuvo en cada una de las dinámicas desarrolladas entorno a este componente de gestión de conocimiento y apropiación social, comprendiendo la importancia que conlleva realizar este tipo de alternativas; aportando a compartir, enriquecer, y validar nuevos conocimientos con la finalidad de interiorizarlos y aplicarlos en la proyección de las dinámicas o en la solución de problemas o situaciones que se presentan en torno al sector turístico. Es muy grato obtener resultados respecto a los beneficiarios, lo cual ellos interiorizaron y replicaron lo aprendido en sus actividades, también se interesaron por transmitirlo a los demás miembros del sector turístico con el fin de motivar a otros hacer parte de estas dinámicas que contribuyen al desarrollo local del municipio.

Otro logro importante fue la conformación de una Red interdisciplinaria de actores Universidad, Empresa, Estado, sociedad- UEES; que se desarrolló con el fin de impulsar el desarrollo cultural, local, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca.

Su metodología estuvo orientada en el desarrollo de un modelo de gestión y articulación de Red, diseñada por Arthur Zimmermann, lo cual es mostrada en el orden de cinco fases que presenta en su tercer modelo de cuatro escalones nombradas a continuación (Fase 1: identidad y participación, Fase 2: propósito común y lineamientos estratégicos, Fase 3: nodo articulador, Fase 4: articulación y gestión, Fase 5: sostenibilidad). De acuerdo al modelo anterior se ajustaron el orden de las fases para la conformación y desarrollo de la Red de prestadores de servicios en el municipio de Silvia Cauca, lo cual se muestra a continuación (Fase 1: identidad y participación, Fase 2: articulación y gestión, Fase 3: nodo articulador, Fase 4: propósito común y lineamientos estratégicos y Fase 5: sostenibilidad).

La variación del orden de las fases para el desarrollo de la Red, se realizó con el fin de cumplir con los objetivos de trabajar de una manera articulada y simultanea para el desarrollo de la actividad turística en el municipio de Silvia Cauca y con el fin de obtener un posicionamiento turístico en el lugar.

Otros aciertos fueron: la gestión del conocimiento, los trabajos grupales, estrategias, elaboración de un diseño de red interdisciplinaria para los actores y prestadores de servicios, lo cual resulto un aporte valioso para el desempeño grupal y personal.

Y por último se resalta el desempeño profesional de las personas que lideraron el proyecto Silvia turística, en este proyecto trabajaron dos grupos de investigadores, los correspondientes al grupo de investigación en Desarrollo Turístico y Regional (GITUR), y los correspondientes al grupo de investigación Modelos Regionales de Competitividad (GIMORC). Los principales integrantes fueron: el director del proyecto; Mag. Luz Stella Pemberthy Gallo, y los Co-Investigadores Mag. María Fernanda Moreno Prado, Mag. Mauricio Andrés Manrique, Mag. Adolfo Plazas Tenorio, Mag. Yenni Angélica Conde Cardona. Las auxiliares de investigación, Valentina Viveros Palacios y Viviana Patricia Cruz Pino y otros integrantes que cumplieron roles de estudiantes en trabajos de grado, estudiantes en monitoria y en práctica empresarial. Así mismo, investigadores externos de otras instituciones o independientes, asesores, y el personal técnico contratado para soporte operativo.

Los integrantes del proyecto Silvia turística propiciaron un ambiente de confianza y colaboración, logrando que los diferentes actores que compartieran sus conocimientos y experiencias, dándose así un proceso de articulación. El trabajo de la dirección del proyecto fue bien calificado, lo cual proporcionó el aprendizaje necesario para el desempeño de la disciplina de la orientación.

La participación continua y decidida de los actores UEES en todos los escenarios participantes fue positiva, la cual ayudo a tener habilidades relacionadas con la conservación de la cultura, territorio, atención a los visitantes, y articulación en el trabajo colectivo y participativo.

Referentes bibliográficos

Carabali, M. (2020). Sistematización de la experiencia Silvia turística: un aporte a la memoria, la investigación y el aprendizaje. Popayan.

Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V. (2019). Dinámicas UEES y procesos de apropiación del conocimiento para impulsar la actividad turística en Silvia Cauca. capítulo 20. pp. 335-349. En Bolaños, S. y Solarte, C. (Compiladoras). (2019). Factores determinantes de los procesos de innovación en las organizaciones. pp. 447. San Juan de Pasto, Colombia. Editorial Cesmag. Universidad Cesmag.

Pemberthy, L., Cruz, V. y Viveros, V. (2019). Red de actores para impulsar el desarrollo cultural, socioeconómico y turístico de Silvia Cauca. capítulo 22. pp. 368-384. En Bolaños, S. y Solarte, C. (Compiladoras). (2019). Factores determinantes de los procesos de innovación en las organizaciones. pp. 447. San Juan de Pasto, Colombia. Editorial Cesmag. Universidad Cesmag.

Pemberthy, L., Viveros, V. y Cruz, V. (2019). Desarrollo de procesos de gestión de conocimientos y Apropiación