

## GESTIÓN PARTICIPATIVA DEL TURISMO

### Un análisis sobre el uso de las herramientas de las TIC'S por parte de los organismos públicos de turismo

Daniela Souza Nunes<sup>\*</sup>  
Alexandre Augusto Biz<sup>\*\*</sup>  
Eduardo Michelotti Bettoni<sup>\*\*\*</sup>  
Universidade Federal do Paraná  
Curitiba - Brasil

**Resumen:** Este estudio se propone analizar el uso de las herramientas de la Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte de los organismos públicos de turismo de las ciudades sede de la Copa del Mundo de 2014, que se realizará en Brasil, y su aplicación para una gestión participativa del turismo. La investigación se basó en la utilización del método de estudio documental basado en la recolección de datos cualitativos y fue dividida en dos etapas. En la primera fase se buscó identificar los principales instrumentos disponibles para el estímulo de la participación social en Brasil a través de los sitios Web del Gobierno Federal y del Ministerio de Turismo. En la segunda fase se analizaron los sitios Web de las municipalidades de las capitales de los estados brasileños que son ciudades sede de la Copa del Mundo de 2014, con el fin de observar la existencia de un espacio de participación para el ciudadano en el municipio, la existencia de un órgano municipal de turismo y las herramientas de gestión participativa del turismo dispuestas por este órgano. Se observó una gran cantidad de posibilidades de información para el ciudadano, pero pocas posibilidades de participar de los procesos de toma de decisiones. En relación al turismo, el proceso de toma de decisiones ocurre únicamente bajo la visión de los gestores de la actividad y sus consejeros.

**PALABRAS CLAVE:** gestión participativa, turismo, TIC.

**Abstract:** *Participatory Tourism Management: An Analysis on the Use of Information and Communication Tools (ICT) by Tourism Public Organizations. This study aims to examine the use of ICT by tourism public organization of the host cities the World Cup 2014 to be held in Brazil and its application to management participatory tourism. The research was based on the use of documentary study method based on data qualitative collection and divided into two stages. In the first stages tried to identify the main instruments available to encourage social participation in Brazil through the websites of the Federal Government and the Ministry of Tourism; and the second stages were analyzed websites of the municipalities in the Brazilians State Capitals that are the host cities of 2014 World Cup, aiming to observe the existence of a space for citizen participation in the county, there are*

<sup>\*</sup> Estudiante de Turismo por la Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Brasil. Ha investigado temas relacionados con el ámbito público del turismo, la responsabilidad social empresarial, la participación social, las tecnologías de información y comunicación, así como la aproximación de las teorías administrativas y la realidad del turismo. En su tesis de graduación trabaja con las comunidades receptoras de turismo. Email: dsn.daniela@gmail.com.

<sup>\*\*</sup> Doctor en Ingeniería y Gestión del Conocimiento por la UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina – Florianópolis/Brasil), y Doctorando en Gestión y Desarrollo Turístico Sostenible (UMA – Universidad de Málaga, Málaga/España). Se desempeña como profesor del Departamento de Turismo de la UFPR (Universidad Federal do Paraná – Curitiba/Brasil), y como investigador en el área de turismo y tecnología de la información y comunicación, y el área de turismo y gestión del conocimiento. Email: biz@ufpr.br.

<sup>\*\*\*</sup> Graduado en Turismo por la por la Universidad Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Brasil, y es Maestrando en Ciencia, Gestión y Tecnología de la Información por la misma universidad. Email: du@odois.org. .

*of Public Tourism Town Organization and tools Participatory management of Tourism released by this Organization. There was a lot of possibilities of information to citizens, but few opportunities to participate in decision-making processes. In relation to tourism, the process decision-making occurs on only in the view of the activity managers and their advisers.*

**KEY WORDS:** *participatory management, tourism, ICT.*

## **INTRODUCCIÓN**

Cuando se abordan temas que representan o refuerzan la necesidad de interacción entre diferentes actores sociales pertenecientes a la misma sociedad, inmediatamente aparecen representaciones bajo el término “participación” como respuesta a la condición democrática o como una necesidad de pertenencia del individuo a un todo social. En este contexto, se justifica una de las premisas intrínsecas al desarrollo sustentable del turismo, la necesidad de interacción de la comunidad autóctona en los procesos decisorios de representatividad dentro de la gestión de la actividad, ya que la propia comunidad puede representar parte de la atraktividad local por medio de las representaciones históricas y culturales presentes en la localidad.

Las directrices de ordenamiento, planificación y promoción de un destino turístico pasan por la identificación de las necesidades y deseos de los consumidores (potenciales y reales) y de la comunidad local; por lo tanto, las Organizaciones Privadas de Turismo y los Órganos Públicos de Turismo deben modernizar sus estructuras y estrategias de gestión. Cabe señalar que la gestión de un destino turístico debe asumir una postura participativa, o sea, compartir información y conocimiento. Esto exige la manifestación de representantes de la comunidad en los procesos decisorios y estratégicos del desarrollo turístico, observando la planificación, el control y la evaluación de los planes, programas y proyectos que involucran la actividad.

Martínez, Lara & Beltrán (2006) afirman que el surgimiento de la sociedad y la economía del conocimiento están impulsados por cuatro factores: la globalización que interrelaciona las economías; el fenómeno de las herramientas de las tecnologías de información y comunicación, en especial internet; los modelos de distribución más eficaces; y la aplicación del conocimiento a la producción de bienes y servicios.

Para que se mantenga una comunicación efectiva y constante entre el gestor y la comunidad, garantizando la existencia del proceso de participación, son utilizados los Consejos Municipales de Turismo, Foros y encuentros relacionados con el turismo; o sea, los organismos representativos. Las herramientas de la TIC (Tecnología de Información y Comunicación), tales como internet, correo electrónico y redes sociales, amplían las posibilidades de participación de la comunidad.

En este estudio se propuso un análisis del uso de las herramientas de la TIC por parte de los Órganos Públicos de Turismo en la aplicación de una gestión participativa del turismo. Para esto fueron analizados, en la primera etapa, los sitios Web del Gobierno Federal y del Ministerio de Turismo; y, en la segunda etapa, los de las Municipalidades de las ciudades sede de la Copa del Mundo a realizarse en Brasil en 2004.

## TECNOLOGÍAS Y PARTICIPACIÓN

Las relaciones establecidas entre los seres humanos son originalmente relaciones sociales que les otorgan la condición de seres que viven en sociedad. El ser humano necesita de participación y, en ese sentido, se puede trabajar con el abordaje de Bordenave (1993: 17), sobre la necesidad humana de participación:

*[...] La participación es inherente a la naturaleza social del hombre habiendo acompañado su evolución desde la tribu y el clan de los tiempos primitivos, hasta las asociaciones, empresas y partidos políticos de hoy. En este sentido, la frustración de la necesidad de participar constituye una mutilación del hombre social. Todo indica que el hombre sólo desarrollará su potencial pleno en una sociedad que permita y facilite la participación de todos. El futuro ideal del hombre sólo se dará en una sociedad participativa.*

*[...] “a participação é inerente a natureza social do homem, tendo acompanhado sua evolução desde a tribo e o clã dos tempos primitivos, até as associações, empresas e partidos políticos de hoje. Neste sentido, a frustração da necessidade de participar constitui uma mutilação do homem social. Tudo indica que o homem só desenvolverá seu potencial pleno numa sociedade que permita e facilite a participação de todos. O futuro ideal do homem só se dará numa sociedade participativa”.*

Como un ser social que convive en sociedad el hombre precisa, además de formar parte, actuar en las decisiones que influyen en su condición de vida destacando la participación política enfatizada a través de la construcción del proceso democrático. Siendo la democracia etimológicamente entendida como el poder del pueblo, ésta se basa en la premisa de que la sociedad puede participar de los procesos de decisión de representantes con la responsabilidad de promover el mantenimiento de esta participación.

*A lo largo de su evolución, la democracia presentó varias formas, incorporó una serie de innovaciones y hoy se manifiesta bajo la forma del régimen representativo, en el cual la población, a través del sistema electoral, realiza la elección de un representante al cual delegará el poder de decisión política (Guaraná & Fleury, 2008: 95).*

*“Ao longo de sua evolução, a democracia apresentou várias formas, incorporou uma série de inovações e hoje se manifesta sob a forma do regime representativo, em que a população, através do*

sistema eleitoral, realiza a escolha de um representante ao qual delegará o poder de decisão política” (Guaraná & Fleury, 2008: 95).

En el contexto de este desarrollo democrático algunas estructuras permanecen arraigadas al poder y limitan la participación popular; condiciones que conducen a la sociedad hacia una situación descrita por Demo (1996) como pobreza política. Según el autor, la pobreza política nace del refuerzo constante del concepto de poder incentivado por las desigualdades sociales, y promovido por factores económicos y políticos. Es decir, que aquellos que poseen las mejores posiciones políticas (como ocurre en el Estado) o la mayor detención de capital (las oligarquías económicas), tienen mayor poder y menor interés en integrar o interactuar con la sociedad en la promoción de la participación.

Demo (1996) señala que los poderes capaces de servir de apoyo de la participación de la sociedad, son el poder de información y el poder científico. Para el autor, el poder de información forma parte de los contenidos más legítimos de la democracia, reforzando que la lucha por la información, por la expresión y la comunicación es un derecho del ciudadano y que este poder no puede ser usurpado a través de la censura y del control, así como no puede servir como instrumento de manipulación de la publicidad y el consumismo.

Lo que se espera es que la información posibilite al ciudadano construir conocimientos que garanticen su participación, sobre todo una participación consciente. El otro poder destacado es el poder científico, al que se vincula el saber especializado en su versión tecnológica. Al mismo se lo puede definir, en estos últimos tiempos de tecnocracia, como una nueva modalidad de poder comandada por las posibilidades ofrecidas por las tecnologías.

Por medio del alineamiento del poder de la información y del poder científico, surge una nueva posibilidad de participación, estimulada por la TIC, que se destaca por la velocidad con que alcanza importancia en la vida cotidiana de la humanidad y por los cambios que ha generado. La TIC provocó una gran revolución en el mundo de los negocios, en cuanto a la forma de producción (nuevos productos y servicios), comercialización y distribución, y a la relación con los prestadores de servicios y consumidores, según Runge & Earl (1998, citado por Buhalis, 2003) y McGee & Prusak (1994).

La TIC se constituye como un instrumento dinámico y en constante desarrollo, capaz de conducir al hombre hacia nuevas posibilidades no sólo en el uso de las herramientas, sino también en su producción y desarrollo. Resulta necesario observar que la revolución tecnológica, según Castells (1999), influye directamente en todos los medios donde el ser humano se involucra, su vida cultural, social, política y económica, y también en la capacidad de alcanzar a través de la información el camino para disminuir la desigualdad y aumentar la participación política. El autor destaca la importancia del “interés” de la participación de las partes involucradas y así aparece la caracterización

del turismo pues es una actividad económica que involucra una gran cadena productiva y para la cual la comunidad es un componente activo de la caracterización del producto.

Tratándose de una actividad económica que consigue grandes resultados a través del efecto multiplicador del ingreso, según Rabahy (2003), se puede señalar que el turismo promueve el interés de la comunidad y los órganos públicos municipales de turismo, un interés centrado en el desarrollo económico de la localidad en cuestión.

Tanto para el abordaje del desarrollo económico proporcionado por el turismo, como para la necesidad de su apropiación por parte de la comunidad autóctona, es *fundamental que esas comunidades locales se organicen y se adueñen, en el sentido de apropiación, del proceso turístico* (Diegues, 2003: 22) [*é fundamental que essas comunidades locais se organizem e se tornem donas, no sentido de apropriação, do processo turístico*] (Diegues, 2003: 22)].

Se debe observar que algunas estrategias pueden ser utilizadas para estimular tanto el interés por la participación política de la comunidad como el desarrollo turístico. En este sentido, surge la propuesta de la gestión participativa del turismo.

*La gestión participativa busca, esencialmente, democratizar las relaciones entre el Estado y la sociedad civil, permitir la expresión creativa de los movimientos sociales, identificar los problemas locales como un todo, interpretar los intereses específicos de las comunidades, y discutir posibles soluciones. Es deseable que el desarrollo local sea discutido, analizado y realizado en el ámbito de la sociedad local, a través de la participación directa de los ciudadanos* (Sant'Anna, 2001: 35).

“A gestão participativa visa, essencialmente, democratizar as relações entre o Estado e a sociedade civil, permitir a expressão criativa dos movimentos sociais, identificarem os problemas locais como um todo, interpretar os interesses específicos das comunidades e discutir possíveis soluções. É desejável que o desenvolvimento local seja discutido, analisado e realizado no âmbito da sociedade local, através da participação direta dos cidadãos”. (Sant'Anna, 2001: 35)

La gestión participativa es una estrategia para mantener el interés de la comunidad por participar en el proceso de desarrollo del turismo, fortaleciendo de esta manera las bases para el desarrollo sustentable. Cuando se discute sobre la caracterización de la gestión participativa en Brasil surgen, según Lüchmann (2007), algunas características interesantes. El autor destaca la creación de espacios de debate y decisión de políticas públicas, a través de los Consejos Gestores, y refuerza que la participación en Brasil aún se da por intermedio del instrumento de representación, lo cual no colabora con la profundización democrática.

De esta forma los representantes son nombrados o invitados a representar a la sociedad en encuentros donde pueden discutir, cuestionar y opinar sobre las políticas públicas; y entonces surge la siguiente pregunta: ¿cómo hacen estos representantes para transmitirle a la sociedad los

resultados de las deliberaciones en los consejos? En este punto surge el valor de la TIC como apoyo para la gestión participativa, sea para acercar las deliberaciones de los consejos, para proporcionar una demostración de la rendición de cuentas públicas del Municipio, o para promover una participación más directa donde el ciudadano sea su propio representante realizando sugerencias para la gestión pública.

Entre los recursos de la TIC, los más accesibles para las comunidades están disponibles en Internet por medio de sitios Web y servicios de correo electrónico. Esas herramientas potencian la aproximación entre gestor y comunidad dentro del proceso de desarrollo del turismo. En ellos el gestor puede exponer documentos, textos, imágenes, videos y otros elementos para que la comunidad acompañe lo que está siendo o será desarrollado. El correo electrónico es un canal que permite que la comunidad presente sus contribuciones, reivindicaciones, etc., de manera individualizada. Se citan como ejemplo los sitios Web de los municipios, vistos no sólo como un canal que brinda información a la comunidad y a los turistas, sino como una herramienta que posibilita la gestión del destino turístico (por medio de sistemas de información, por ejemplo: DMS – *Destination Management Systems*) mediante la integración (capital humano, tecnológico y social) entre todos los actores involucrados en la actividad turística del destino. De esta forma se crea una red de colaboración, de información y de conocimiento (Biz, 2009). La TIC puede proporcionar a los gestores del Turismo nuevas posibilidades para reforzar el real significado del término “participación” a través de las redes sociales online.

Así como otros recursos electrónicos, los sitios Web de redes sociales reafirman la disminución de las barreras geográficas a través del establecimiento de interacciones sociales en el medio electrónico. Al contrario de las formas tradicionales de comunicación mediada por computadoras, las redes sociales posibilitan una mayor visibilidad y articulación entre los involucrados. Las redes son vistas en Internet como sistemas que permiten la construcción de un perfil virtual, viabilizan interacciones por medio del intercambio de información y permiten la exposición pública de cada actor involucrado (persona, institución o grupo). De ese modo (y variando entre los diferentes servicios), facilitan la comunicación entre los usuarios y sus pares, así como el debate de ideas que parten de los individuos hacia la comunidad (Recuero, 2009).

Para la autora, es posible destacar dos servicios entre aquellos con mayor relevancia a nivel mundial. La red Facebook, creada inicialmente para mejorar los contactos entre universitarios, se extendió a los conceptos de perfil (actor) y comunidad (agrupamiento), teniendo alcance global y siendo ampliamente utilizada por organizaciones públicas y privadas para explotar y mejorar la relación con los clientes (o interesados), considerando sus opiniones (vertidas por medio de diversas interacciones). La red Twitter es un servicio que permite postear breves mensajes y su estructura está dividida entre “seguidores”, quienes reciben sus mensajes, y “seguidos”, los que alimentan su casilla de mensajes recibidos. Se destaca por su simplicidad y dinámica y se ha convertido en una de las herramientas de comunicación más importante desde su lanzamiento en 2006. Shirky (2009) muestra

el poder de la red ejemplificando con el terremoto ocurrido en Japón (2009) el cual fue reportado antes por Twitter que por los grandes medios de comunicación internacionales. Es un hecho revolucionario si se piensa que en el último terremoto de tamaña escala, el gobierno chino tardó tres semanas para notificar oficialmente su ocurrencia. Esto apoya la idea de que el servicio debe ser explotado por las organizaciones, reforzado por la dinámica de relaciones, por el impacto (entre seguidos y seguidores), y por la agilidad de la comunicación.

## **METODOLOGÍA**

Ante el contenido de lo expuesto y la necesidad de participación por parte de los actores sociales en relación al turismo, se busca con este trabajo reforzar los conceptos de participación y gestión participativa y una visión propositiva de nuevas formas de uso de estas estrategias de participación, principalmente en lo que respecta al aprovechamiento de las herramientas de la TIC. Este estudio se propone analizar el uso de esas herramientas como instrumentos de apoyo para los Órganos Públicos de Turismo en la gestión participativa del turismo. El objeto de estudio se limitó a las ciudades sede de la Copa del Mundo a ser realizada en Brasil en 2014.

El estudio se basó en Creswell (2007), utilizando el método de investigación documental y la observación estructurada en los conceptos de gestión participativa y de la TIC, aplicando la recolección de datos cualitativos que fue dividida en dos etapas:

- Etapa 1: Identificación de los principales instrumentos disponibles para el estímulo de la participación social en Brasil, a través de los sitios Web del Gobierno Federal y del Ministerio de Turismo;
- Etapa 2: Análisis de los sitios Web municipales de las capitales de los estados brasileños que serán ciudades sede de la Copa Mundial de 2014, observando la existencia de espacios de participación ciudadana en el municipio, organismos municipales de turismo y herramientas de gestión participativa del turismo.

### **Análisis de la Etapa 1**

Se evaluaron urante los meses de octubre de 2009 y julio de 2010 los sitios Web del Gobierno Federal y del Ministerio de Turismo en relación a los instrumentos utilizados para el estímulo de la participación popular de la sociedad brasileña. En octubre de 2009 se verificó que el sitio [http://www.brasil.gov.br/participacao\\_popular/](http://www.brasil.gov.br/participacao_popular/), administrado por el Gobierno Federal, posee información sobre participación social y brinda algunas posibilidades para esta participación, como se observar en la Figura 1.

Figura 1: Estructura de los caminos para la participación social ofrecidos por el Gobierno Federal



Fuente: Elaboración propia

Las conferencias y foros de debates son espacios de amplia discusión, en los cuales el gobierno y la sociedad por medio de sus más diversas representaciones, dialogan de forma organizada, pública y transparente. Forman parte de un modelo de gestión pública participativa que permite la construcción de espacios de negociación, la construcción de consensos, compartir el poder y la corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad civil. Sobre cada tema o área es promovido un debate social que resulta en un balance y apunta a nuevos rumbos.

En los Consejos Nacionales la participación es uno de los elementos articuladores de las políticas públicas en Brasil y los consejos son elementos fundamentales para la deliberación de los actores sociales y para establecer mecanismos de formulación, acompañamiento y control de políticas públicas.

Las Auditorías son canales abiertos a la población para recibir críticas, sugerencias, elogios y dudas sobre el desempeño de los órganos públicos o las empresas privadas. Las manifestaciones de los ciudadanos son examinadas y enviadas a los órganos competentes, para que se busque la atención adecuada y se priorice el proceso de la prestación del servicio público. Se trata de un instrumento para el fortalecimiento de la ciudadanía. El Balance de la Auditoría General de la Unión apunta a la existencia de más de 132 auditorías en el Gobierno Federal, de acceso vía correo electrónico, distribuidas por los órganos de administración directa e indirecta. El Foro Gubernamental de Participación Social está coordinado por la Secretaría General y es, justamente, el espacio institucional de formulación de políticas de participación social en el Gobierno Federal.

En la evaluación hecha en julio de 2010, la página [http://www.brasil.gov.br/participacao\\_popular/](http://www.brasil.gov.br/participacao_popular/) ya no estaba disponible. Así, se elaboró una nueva búsqueda de espacios de participación dentro del sitio Web del Gobierno Federal <http://www.brasil.gov.br/>, centrada en encontrar las herramientas de participación popular que estaban disponibles anteriormente; pero las mismas no fueron halladas. Se observó la presencia de una página titulada “*Fale com o Governo*” (“Contacto con el Gobierno”) en el



link: <http://www.brasil.gov.br/fale-com-o-governo#>. En la misma era posible enviar mensajes por correo electrónico al Gobierno Federal. En síntesis, la participación de la comunidad, a través de las herramientas de la TIC, se da vía Internet acompañando los debates (cronogramas, comisiones, reuniones, etc.) y obteniendo (vía documento) las actas de los mismos. El correo electrónico, disponible en las Auditorías y en el sitio *Fale com o Governo*, no genera un debate participativo.

En el sitio del Ministerio de Turismo <<http://www.turismo.gov.br/turismo/home.html>> se encontraron las mismas estructuras de participación, tanto en el análisis realizado en 2009 como en el realizado en 2010. Los mismos son descritos en la Figura 2 y hay que resaltar que el objeto de la investigación se centró en la esfera federal.

Figura 2: Estructura de los caminos para la participación social ofrecidos por el Ministerio de Turismo



Fuente: Elaboración propia

El Ministerio de Turismo estaba presente en las redes sociales, como Facebook <<http://www.facebook.com/home.php?#!/MinisterioTurismo?ref=ts>> y Twitter <@mturismo>, con más de 10 mil seguidores hasta agosto de 2010.

El Consejo Nacional de Turismo es un órgano colegiado con la atribución de asesorar al Ministro de Estado de Turismo en la formulación y aplicación de la Política Nacional de Turismo y de los planes, programas, proyectos y actividades derivadas. Ese Consejo está formado por representantes del Gobierno Federal y de los diversos segmentos del turismo. El Consejo hoy está integrado por 67 consejeros de instituciones y entidades del sector en el ámbito nacional. Se observó en los dos análisis la falta de espacios de participación, excepto vía correo electrónico <[conselho.nacional@turismo.gov.br](mailto:conselho.nacional@turismo.gov.br)>.

El Foro de Secretarios y Dirigentes Estatales está formado por los Secretarios de Estado de Turismo y/o los presidentes de los Órganos Estatales de Turismo, quienes se reúnen para deliberar sobre los temas relevantes del turismo nacional. Ellos incorporan las demandas estatales, regionales y nacionales, y expresan el pensamiento y la acción del poder ejecutivo estatal en la gestión del turismo, formando un bloque de expresión técnica y política. La participación se realiza vía internet

<<http://www.fornatur.com.br>> para obtener información, noticias y los documentos de las reuniones (actas); y vía correo electrónico <*fale conosco*> (contacte con nosotros). No presentan espacios de participación.

Las Instancias del Gobierno Macro-regional son órganos colegiados compuestos por integrantes del sector público, de la iniciativa privada y de la sociedad civil organizada. Tratan los temas relacionados con el desarrollo del turismo en áreas de alcance macro-regional, que sobrepasan los límites territoriales de los estados, propiciando el desarrollo compartido e integrado del sector. No presentan espacios de participación y tampoco información vía internet o correo electrónico.

Se observó que sólo el Ministerio de Turismo está presente en las redes sociales y permite que la comunidad pueda acompañar e interactuar de manera más participativa.

## Análisis de la Etapa 2

Se analizaron los sitios Web municipales de las ciudades sede de la Copa del Mundo 2014, teniendo como objetivo observar la existencia de órganos municipales de turismo y herramientas de gestión participativa del turismo propuestas por éste. Así, se intentó analizar:

- El carácter de la participación en cuanto al acceso del ciudadano y las características del proceso de toma de decisiones (vía sitios Web, correo electrónico y redes sociales);
- La posibilidad de opinar y cuestionar (vía sitios Web, correo electrónico y redes sociales);
- La disponibilidad de información para el monitoreo y sobre la rendición de cuentas;
- La existencia de un Órgano Municipal de Turismo y de instrumentos de gestión participativa del turismo.

De este escenario comparativo fue posible promover una visión propositiva en relación al uso de la TIC como instrumento para la gestión participativa del turismo por parte de los Órganos Municipales de Turismo. En la Tabla 1 se presenta el análisis realizado en los dos períodos citados. Se destaca que ninguna de las ciudades sede analizadas están presentes en las redes sociales como Facebook y Twitter.

Tabla 1: Análisis de los sitios Web de las municipalidades de las ciudades sede de la Copa del Mundo 2014

Municipio	Instrumentos de gestión participativa encontrados	
	Evaluación - octubre 2009	Evaluación - julio 2010
<b>Manaus – AM</b> <a href="http://www.pmm.am.gov.br/">http://www.pmm.am.gov.br/</a>	No hay espacios de participación. No permite emisión de opiniones. No hay espacios de rendición de cuentas. No muestra la existencia de un órgano municipal de turismo y consecuentemente de una gestión participativa	Presenta espacios como la Auditoría General del Municipio y el Portal de la Transparencia. Cuenta con la <i>Fundação Municipal de Turismo – Manaustur</i> y con el espacio “ <i>Fale conosco</i> ” ligado directamente a la fundación.
<b>Salvador – BA</b> <a href="http://www.salvador.ba.gov.br/">http://www.salvador.ba.gov.br/</a>	Presenta espacios como: “ <i>A prefeitura responde</i> ” y la Auditoría.	Presenta el espacio “ <i>Solicite à prefeitura</i> ”.

	Cuenta con la SALTUR (Empresa de Turismo S/A), pero no hay información sobre instrumentos de gestión participativa del turismo.	Cuenta con la SALTUR (Empresa de Turismo S/A), pero no hay información sobre instrumentos de gestión participativa del turismo.
<b>Fortaleza – CE</b> <a href="http://www.fortaleza.ce.gov.br/index.php?option=com_frontpage&amp;Itemid=39">http://www.fortaleza.ce.gov.br/index.php?option=com_frontpage&amp;Itemid=39</a>	Propone un espacio de participación popular a través del Presupuesto Participativo. Cuenta con la FUNCET ( <i>Fundação de Cultura Esporte e Turismo</i> ), pero no hay información sobre instrumentos de gestión participativa del turismo.	Presenta espacios como el “ <i>Fale Fortaleza</i> ” y el Portal de la Transparencia, además del incentivo a la participación popular a través del Presupuesto Participativo. Cuenta con la FUNCET ( <i>Fundação de Cultura Esporte e Turismo</i> ), pero no hay información sobre instrumentos de gestión participativa del turismo.
<b>Recife – PE</b> <a href="http://www.recife.pe.gov.br/index.php">http://www.recife.pe.gov.br/index.php</a>	Cuenta con la Secretaría de Turismo, y con el espacio “ <i>Fale com a gente</i> ”	Presenta espacios para la rendición de cuentas y de Presupuesto Participativo. Cuenta con la Secretaría de Turismo, la cual ofrece el espacio “ <i>Fale com a gente</i> ”
<b>Natal – RN</b> <a href="http://www.natal.rn.gov.br/gapre/">http://www.natal.rn.gov.br/gapre/</a>	Propone el espacio de auditoría de la municipalidad. Cuenta con la SETURDE ( <i>Secretaria Municipal de Turismo e Desenvolvimento Econômico</i> ), pero no hay información sobre instrumentos de gestión participativa del turismo.	Presenta espacios como la auditoría “ <i>Fale com a Prefeita</i> ” y <i>Transparencia Natal</i> . Cuenta con la SETURDE ( <i>Secretaria Municipal de Turismo e Desenvolvimento Econômico</i> ), que promueve el espacio “ <i>Fale conosco</i> ”.
<b>Brasília – DF</b> <a href="http://www.setur.df.gov.br/">http://www.setur.df.gov.br/</a>	Presenta el <i>Portal del Ciudadano</i> . Cuenta con la Brasiliatur ( <i>Empresa Brasiliense de Turismo</i> ). El municipio posee el CONDETUR ( <i>Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal</i> ).	Presenta el <i>Portal del Ciudadano</i> , donde existe el espacio “ <i>Fale com o governo</i> ”. Cuenta con la Secretaría de Estado de Turismo, el CONDETUR ( <i>Conselho de Desenvolvimento do Turismo do Distrito Federal</i> ) y la Brasiliatur ( <i>Empresa Brasiliense de Turismo</i> ).
<b>Cuiabá – MT</b> <a href="http://www.cuiaba.mt.gov.br">http://www.cuiaba.mt.gov.br</a>	Propone el espacio de auditoría de la municipalidad. Cuenta con la Secretaría de Trabajo y Turismo, pero no hay información sobre instrumentos de gestión participativa del turismo.	Presenta espacios como la auditoría general de la municipalidad, el portal de la transparencia y el “ <i>Fale conosco</i> ” Cuenta con la COPATUR ( <i>Copa e Turismo</i> ), que dispone del espacio “ <i>Fale com a Secretaria</i> ”.
<b>Belo Horizonte – MG</b> <a href="http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/">http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/</a>	Cuenta con la BELOTUR ( <i>Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte</i> ), posee también el COMTUR ( <i>Conselho Municipal de Turismo</i> ).	Propone la Controladuría General, que alimenta la auditoría y presenta todos los consejos municipales vinculados a diversas áreas. Cuenta con la BELOTUR ( <i>Empresa Municipal de Turismo de Belo Horizonte</i> ), y posee también el COMTUR ( <i>Conselho Municipal de Turismo</i> ).
<b>Rio de Janeiro – RJ</b> <a href="http://www.rio.rj.gov.br/">http://www.rio.rj.gov.br/</a>	Cuenta con la Secretaría Especial de Turismo (SETUR) y con la RIOTUR ( <i>Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro S.A.</i> ), que posee un sistema propio de auditoría para el turismo.	Presenta espacios como el “ <i>Rio Transparente</i> ” y el “ <i>Minha prefeitura</i> ”. Cuenta con la Secretaría Especial de Turismo (SETUR) y con el RIOTUR ( <i>Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro S.A.</i> ), que posee un sistema propio de auditoría para el turismo.
<b>São Paulo – SP</b> <a href="http://www.cidadedesapaulo.com/sp/">http://www.cidadedesapaulo.com/sp/</a>	Cuenta con la <i>São Paulo Turismo S.A.</i> , y posee también el COMTUR ( <i>Conselho Municipal de Turismo</i> ).	Presenta el espacio “ <i>Fale com a Prefeitura</i> ” y el “ <i>Fale com a ouvidoria</i> ”.

		Cuenta con la <i>São Paulo Turismo S.A.</i> , y posee también el COMTUR ( <i>Conselho Municipal de Turismo</i> ).
<b>Curitiba – PR</b> <a href="http://www.curitiba.pr.gov.br/">http://www.curitiba.pr.gov.br/</a>	Cuenta con el Curitiba Turismo (Instituto Municipal de Turismo), y posee también el COMTUR (Consejo Municipal de Turismo).	Presenta espacios como el <i>Curitiba Aberta</i> (rendición de cuentas), la lista de los consejos municipales y atención 156 (auditoría). Cuenta con el <i>Curitiba Turismo</i> (Instituto Municipal de Turismo), y posee también el COMTUR (Consejo Municipal de Turismo).
<b>Porto Alegre – RS</b> <a href="http://www.portoalegre.rs.gov.br/">http://www.portoalegre.rs.gov.br/</a>	Cuenta con el <i>Portal del Ciudadano</i> y la Secretaría Municipal de Turismo, pero no hay información sobre instrumentos de gestión participativa del turismo.	Cuenta con un espacio donde aparecen contactos de las auditorías, consejos y comités, y con la Secretaría Municipal de Turismo. También posee el espacio " <i>Fale conosco</i> "

Fuente: Elaboración propia

En relación a la investigación se observa que todas las ciudades sede demostraron la posibilidad de acceso facilitando la información a los ciudadanos a través del website de las respectivas municipalidades, favoreciendo la aproximación a la gente. Mientras que en relación a la caracterización de la participación del ciudadano y del proceso de toma de decisiones, se percibe en la mayoría de los municipios que se da a través de la representación, sea por consejos, por emisión de opiniones en auditorías, etc. Esto, si bien permite opinar, no favorece la inserción del ciudadano en la toma de decisiones. El hecho de no participar de las redes sociales, como Facebook y Twitter (teniendo en cuenta su popularidad), refleja el proceso estático adoptado por la gestión pública brasileña en forma general, el cual se manifiesta también en la gestión del turismo.

## CONSIDERACIONES FINALES

La TIC, principalmente a través de internet, representó en este estudio, la posibilidad de ofrecer al ciudadano información, pautas, y proyectos de gestión de su municipio y también del turismo. Sin formar parte de un consejo, el ciudadano puede encontrar en el sitio Web la información necesaria para apropiarse de la realidad de su municipio, en lo que respecta al turismo o a otros aspectos. Es necesario informar al ciudadano para que pueda participar. El uso de la TIC forma parte de la gestión pública, por ejemplo, en relación a los espacios para la "transparencia", como el de las auditorías, los presupuestos participativos, los Planes Plurianuales, entre otros.

En los sitios Web analizados fue posible observar una gran cantidad de información para el ciudadano, pero pocas posibilidades de participación en los procesos de toma de decisiones. En relación al turismo el proceso de toma de decisiones se da, muchas veces, únicamente bajo la visión de los gestores de la actividad y sus consejeros. Es fundamental que la comunidad esté enterada de los impactos de estas decisiones sobre sus vidas y sobre el desarrollo del turismo local. Se destaca que los espacios disponibles para la participación ofrecen más espacios de opinión sobre la información ya disponible, que posibilidades de un debate real sobre la realidad y de una inserción en

el proceso de toma de decisiones. Este proceso todavía es alimentado por la representación, aunque esto podría variar con el uso de la TIC.

En ese contexto, se resalta la importancia del uso de otros recursos que ofrezcan potencialidades en relación a la interacción, o sea, a la participación del ciudadano mediante un espacio de intercambio dinámico. Algunas de las alternativas que condicen con esa idea son las redes sociales; a través de las cuales, de manera democrática, la comunidad (que tenga ese acceso), consigue interactuar y debatir sobre los temas pertinentes al proceso decisorio.

En relación a los espacios para rendición de cuentas y para monitoreo de las actividades realizadas por la gestión municipal, se puede señalar que éste es el aspecto que más se destaca, no sólo por los espacios destinados a la “transparencia” y la rendición de cuentas, sino por la posibilidad de comunicación abierta y directa con el ciudadano. Principalmente en relación a la gestión participativa, que requiere un acompañamiento del proyecto desde su elaboración, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas, la TIC aparece como un instrumento directo de acceso a los ciudadanos y de comunicación activa de la ejecución de proyectos gubernamentales. Este es un proceso que debe ser expuesto por los gobernantes y exigido por los ciudadanos. En referencia al turismo y a la realización de la Copa del Mundo en Brasil en 2014, todos precisan trabajar juntos para que se alcancen resultados positivos para ambos y se obtenga éxito en este mega evento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Biz, A. A.** (2009) “Avaliação dos portais turísticos governamentais quanto ao suporte à gestão do conhecimento.” Tese (Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento). UFSC, Florianópolis
- Bordenave, J. E.D.** (1993) “O que é participação”. Brasiliense, São Paulo
- Buhalis, D.** (2003). “e-Tourism: information technology for strategic tourism management”. Prentice Hall, Londres
- Castells, M.** (1999) “A sociedade em rede”. Editora Paz e Terra S. A., São Paulo
- Creswell, J. W.** (2007) “Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.” Artmed, Porto Alegre
- Demo, P.** (1996) “Pobreza política”. Autores Associados, Campinas
- Diegues, A.C.** (2003) “O turismo socialmente responsável e Inclusão das populações tradicionais.” In: Anais do 1º Seminário Internacional de Turismo. Turismo e Desenvolvimento Social Sustentável. EDUECE, Fortaleza
- Guaraná, J. Fleury, S.** (2008) “Gestão participativa como instrumento de inclusão democrática: o caso dos Comitês Gestores de Bairro do Programa Nova Baixada.” Rev. Administração Empresas. [online] 48(3):94-103. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v48n3/a09v48n3.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2009

**Luchmann, L. H. H. A** (2007) "Representação no interior das experiências de participação". *Lua Nova* [online]. 70: 139-170. ISSN. Disponible en <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n70/a07n70.pdf>>. Visitado el 30 de septiembre de 2009

**Martínez, J. A.; Lara, P. N.; Beltrán, P.** (2006) "La influencia de la sociedad del conocimiento en la modernización de la Administración pública". *Revista sobre La Sociedad del Conocimiento* 3:1-7. Disponible em <<http://www.uoc.edu/uocpapers>>. Visitado el 11 de marzo 2008

**McGee, J.; Prusak, L.** (1994) "Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica". Campus, São Paulo

**Rabahy, W. A.** (2003) "Turismo e desenvolvimento: estudos econômicos e estatísticos no planejamento". Manole, Barueri

**Recuero, R.** (2009) "Redes sociais na internet". Sulina, Porto Alegre

**Sant'Anna, D. G.** (2001) "Gestão participativa para um turismo sustentável: o caso da costa do descobrimento". Secretaria da Cultura e Turismo, Salvador

**Shirky, C.** (2009) How cell phone, twitter and facebook can make history. Ted Talks. Disponible em: <<http://www.ted.com>>. Visitado el 01 agosto de 2010

Recibido el 03 de agosto de 2010

Correcciones recibidas el 03 de septiembre de 2010

Aceptado el 14 de septiembre de 2010

Arbitrado anónimamente

Traducido del portugués