

## **Informe de prácticas profesionales**

**Proyecto “implementación de marketing digital para publicidad y venta de Santa Marta como un mejor destino, con la introducción de nuevos lugares para visitantes”**



**Estudiante Saray Paola Mulford Guerrero  
Agosto 2019  
Empresa: Panamericana de viajes Dmc  
Tecnología en Gestión Hotelera y turística  
Código: 2014127079  
Santa Marta**

## **Dedicatoria**

Este proyecto de grado, y todos mis logros académicos siempre serán dedicados y estarán íntimamente ligados a mis Padres:

Javier Mulford Y Luz Marina Guerrero

Ellos han sido y serán siempre mi motor y motivo por el cual cada día deseo superarme más, quienes han estado conmigo desde mis comienzos académicos y laborales, y que a pesar de todo nunca dejaron de creer en mí, a ellos, la dedicación de mi proyecto de grado.

### **Agradecimientos**

Agradecimiento en primera estancia a Dios, quien ha sido mi torre fuerte, mi fortaleza y refugio en todo mi proceso académico y laboral, sin él nada de esto hubiese sido posible, a PANAMERICANA DE VIAJES esta increíble empresa que abrió sus puertas y me brindó la oportunidad de crecer y aprender tanto en todo este tiempo, a mi tutor Luis Henríquez, por todo su tiempo invertido, por ser mi guía y maestro en mi proceso de prácticas, y a mí gran amiga Lían Karla García que también estuvo brindándome su gran ayuda académica y profesional al finalizar mi trabajo de Grado.

## **Resumen**

El turismo a través de los años se ha convertido en una de las más grandes industrias generadora de riquezas y crecimiento económico, social y cultural para las diversas comunidades que optan por desarrollarla.

Hoy día son muchos los países que han encontrado en esta industria el crecimiento necesario para surgir y avanzar a un mejor futuro, pero esto solo se puede lograr cuando se crea una conciencia responsable donde el primer paso y única importancia sea el implementar un turismo sostenible donde todos los implicados tengan un crecimiento óptimo sin degenerar las riquezas propias del lugar, de igual modo también se es necesario estudios que demuestren con qué recursos se cuentan y como saber implementar la actividad turística.

En la actualidad la promoción y publicidad de destinos turísticos es una gran necesidad, y con el auge y crecimiento de las redes sociales se ha incrementado el número de visitantes y personas que se desplazan de lugares muy lejanos impulsados por lo que puedan llegar a percibir en las experiencias vividas por personas que lo comparten a través de diversos medios, existiendo numerosos modos de publicitar como los famosos blog de viajeros o en sitios web donde se hace un marketing turístico digital motivando e impulsando la generación de nuevas visitas y la invitación a descubrir experiencias nuevas.

Y este debe ser el objetivo primordial de cualquier destino, la promoción y generación de llegadas de visitantes permitiendo el mejoramiento de la sociedad, sin dejar a un

lado el compromiso ético al desarrollar una actividad turística, el sentido de pertenencia y la aplicación de un turismo sostenible donde todos son beneficiados.

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	8
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Referente teórico .....	10
Marketing digital.....	10
Marca País.....	11
Estrategias de Marketing digital.....	12
Contextualización de la organización.....	14
Misión.....	15
Visión.....	15
Nuestros clientes .....	16
Qué ofrecemos .....	16
Unidades de Servicio .....	17
Receptivos grupos .....	18
Comprensión de la organización y su contexto .....	19
Determinación del alcance del SGC.....	19
Diagnostico .....	21
Propuesta.....	23
Acciones realizadas .....	26
Ciénaga grande de santa marta <sup>1</sup> .....	26
Vías de acceso .....	27
Características generales.....	28
Flora.....	29
Fauna .....	30
Hidrografía.....	31
Infraestructura .....	32
Aplicación de la actividad: .....	33
San Pedro de la sierra <sup>2</sup> .....	35
Descripción del lugar.....	35
Aplicación de la actividad: .....	37
Tour de las bahías, recorridos en veleros, embarcaciones de lujo .....	40
BEACH VIBES COLOMBIA .....	40
Actividades a realizar .....	42
Desarrollo y marketing de productos .....	42
Estrategias de promoción.....	42
Plan de acción .....	45
Graficas.....	50
Presentación y análisis crítico de resultados.....	51

BAQUIANOS, Travel & Aventure .....	51
Portafolio de servicios que caracterizan esta agencia .....	54
ALCARIBE TRAVEL SAS .....	54
Portafolio de servicios que caracterizan esta agencia.....	57
Panamericana de viajes santa marta .....	57
Portafolio de servicios que caracterizan panamericana santa marta .....	60
Material fotográfico, inspecciones .....	60
San Pedro de la Sierra, San Javier, asentamiento indígena .....	63
Tour por las bahias, embarcaciones de lujo .....	65
Conclusión .....	67
Lista de referencias.....	68

## **Introducción**

En la actualidad el mundo gira entorno a las redes sociales e información tecnológica que se tener a la mano en un solo instante, sin importar la distancia o lejanía de donde nos encontremos, esta es una gran verdad, hoy todo las experiencias y expectativas se mueven a través de los sentidos y lo que se puede sentir en una imagen o vivencias que comparten las personas.

Es por eso que cada día las empresas deben buscar estar a la vanguardia y en constante crecimiento, buscando en si el mejoramiento y la constante búsqueda de satisfacción de las necesidades de los clientes, adecuándose al sistema actual, superando retos a diarios y midiendo su nivel de servicios frente a su competencia.

La idea de innovar o buscar nuevos retos es siempre el fin de toda empresa dedicada a la industria turística, pues cada vez son más los pasajeros que se transportan de diferentes partes del mundo buscando nuevas experiencias y aventuras donde puedan sentir que su tiempo, espacio y dinero invertido halla valido la pena, personas que dejan en muchas ocasiones una vida en otro país, un empleo, una familia y demás solo con el fin de encontrar en ese lugar único aquello que lo pueda llegar a sentir completo, pleno y realizados, aquí es donde las herramientas tecnológicas juegan un papel supremamente importante, ya que en ocasiones los pasajeros deciden ir o no a un destino solo por un comentario, foto o video que se halla posteado en una página de internet.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Implementar un mejor manejo del Marketing, en este caso publicidad que pueda generar un mejor crecimiento y estabilidad a PANAMERICANA DE VIAJES SANTA MARTA.

### **Objetivos específicos**

- Mejorar el número de servicios por días en santa marta, de igual modo el número de excursiones operadas por días
- Consolidar relaciones con agencias de diferentes ciudades para atender pasajeros que decidan visitar Santa Marta
- Crecer a nivel local, tanto en nivel de servicios y en número de colaboradores en Santa Marta.

### **Referente teórico**

Marketing Digital (o Marketing Online) es un conjunto de técnicas que se ejecutan en medios y canales de internet. Se trata de aprovechar al máximo los recursos y oportunidades online para potenciar un negocio o marca de manera eficiente.

Es decir, el Marketing Digital es un sistema para vender productos y servicios a un target específico que utiliza internet mediante canales y herramientas online de forma estratégica y congruente con la estrategia general de Marketing de la empresa. Webs, aplicaciones móviles, Redes Sociales, blogs, buscadores online, publicidad en Google, publicidad en lo social media, email marketing, plataformas de vídeo, foros, etc. Todos estos canales forman parte del mundo del Marketing Online. Del mundo de la Web 2.0. (Fontalba P, 2017).

### **Marketing digital**

El marketing se ha integrado en la estrategia de las empresas hasta formar parte indisoluble de su ADN, como organizaciones que compiten en el mercado para ofrecer valor a sus clientes. La función del marketing se ha extendido a todas las organizaciones y empresas, grandes, medianas o pequeñas. (Marketing FCA, 2009).

Para las empresas, las reglas de juego del mercado cambian rápidamente y «lo digital lo está cambiando todo» (Flórez, 2012). Es de notar que no sólo se trata de la tecnología, sino también de los cambios en la actitud y en el comportamiento de los consumidores, quienes se motivan por el uso de las nuevas tecnologías. Así mismo, el universo digital se extiende en la sociedad y genera nuevos estilos de vida y modernos hábitos de consumo

Existe una sociedad moderna en la que lo real y lo virtual, lo analógico y lo digital, conviven y se mezclan generando una nueva realidad: «lo virtual es real y lo real es también virtual» (Marketing FCA, 2009). Esto lleva al principal cambio de este mundo digital, y es que se puede estar conectado en todo momento y en cualquier lugar. En ese novedoso universo, emerge y se desarrolla imparablemente el llamado «marketing digital»

### **Marca País**

Es de singular importancia conocer la experiencia y los resultados que el uso del concepto de marca ha hecho en diferentes países, ciudades y regiones del mundo, para lo cual es conveniente hacer el siguiente recorrido conceptual en asuntos referentes al tema. La marca país refleja una visión holística de la imagen de un territorio que se refuerza y se enriquece con la inversión en comunicación del país de origen, hacia el resto del mundo; los constructores son empresas, marcas líderes y referentes de la sociedad, se utilizan para representar los elementos diferenciadores de un país con respecto a otro. El término Marca País o country brand nació de la necesidad de los sectores empresariales y de los gobiernos por generar una identidad propia frente a los mercados internacionales. La estrategia de posicionamiento de un país en particular se enmarca en el objetivo de capitalizar el origen de los productos, las empresas y las personas, en los mercados globales (Echeverry, 2010).

Uso de las TIC en el turismo La informática y las telecomunicaciones pueden actuar en el producto turístico como oferta, con una mejora y modernización del modelo tradicional y con la incorporación de nuevos productos. En la difusión del patrimonio turístico,

mejorando su promoción y comercialización, elementos que son claves en el valor añadido y según (Montiel, 2002).

### **Estrategias de Marketing digital**

- Crear identidad digital. La identidad digital es el rastro que cada usuario de Internet deja en la red como resultado de su interrelación con otros usuarios o con la generación de contenidos. Una identidad digital no está definida a priori y se va conformando con la participación, directa o inferida en las comunidades y servicios de Internet. Se recomienda que la marca cree su identidad digital a partir de la participación en diferentes redes sociales y que sean consecuentes con el producto y servicio.
- Trabajar la Ley de enfoque. Para Trout y Ries, (1993) «el principio más poderoso en Marketing es poseer una palabra en la mente de los clientes». Una marca puede llegar a tener un éxito increíble si logra apropiarse de una palabra en la mente del cliente.
- Posicionarse en buscadores. Las marcas deben buscar estrategias para posicionarse en los buscadores, de tal forma que estén a la vista de su público objetivo y puedan ser visualizados rápidamente.
- Implementación de SEO. Se trata de las acciones requeridas para lograr que un sitio web de la marca, se posicione entre los primeros resultados en un buscador de forma orgánica/natural con los términos que describen su producto o servicio.
- Inbound Marketing. Son todas las estrategias de Marketing en donde “No tienes que pagar”. Según explica Internet República en su blog, el inbound marketing se basa en tres pilares fundamentales: SEO, marketing de contenidos y social media marketing. Ya

sea en redes sociales como Twitter, en Facebook con la creación de páginas empresariales, YouTube.

- Outbound Marketing. Para Carballo, (2011) «son las estrategias de Marketing por las cuales pagas para tener un retorno de inversión (conversión)». Está dirigido a obtener clientes por medio de acciones concretas, se enfoca en buscar y «atraer nuevos leads enviando una gran cantidad de mensajes por varios medios para causar diferentes impactos en más personas y lograr así que se conozca el producto» (Yejas, 2016).

Se utilizan herramientas como:

1. SEM. Se paga por aparecer de primero en una búsqueda. Con Google se tiene AdWords, el cual sirve para SEM y para Display Ads. –
2. Display Ads. Es toda publicidad que se encuentra en una web, en un banner donde se promociona una marca.
3. Anuncios en Youtube. Se encuentran en dos tipos; primero, está el anuncio común insertado en el video. El segundo se refiere a los anuncios al estilo de propagandas que aparecen al inicio de un video.
4. Facebook Ads. Ofrecen dos tipos de anuncios, el anuncio al lado derecho y el anuncio central.
5. Twitter Aquí se puede comprar hashtag, promocionar cuentas por búsqueda o simplemente, aparecer en las sugerencias de cuentas.

## **Contextualización de la organización**

PANAMERICANA DE VIAJES DMC

QUIENES SOMOS

NIT: 860402288-1

RNT 26771

DIRECCIÓN: CC PLAZUELA 23 LOCAL 50

Teléfonos: 4395190 3214657264 - 3204160322

SANTA MARTA, COLOMBIA

PANAMERICANA DE VIAJES, es una agencia de viajes que opera desde 1982, y se especializa en la planeación y organización de viajes en Colombia y el exterior.

Esta unidad de negocio DMC: Destination Management Company se encuentra dirigida a mayoristas de turismo extranjeros, casas de incentivos y organizadores de eventos. El principal objetivo es asesorar a las agencias de turismo para que conozcan las mejores experiencias que pueden vivir en Colombia y ofrecerlas a sus clientes.

Dentro de los principales beneficios se encuentran:

- ✓ Una plataforma de reservas online donde las mayoristas pueden realizar cotizaciones y reservas de hoteles, servicios de traslados y tours en Colombia.
- ✓ Un inventario de la plataforma altamente competitivo, ya que se cuenta con negociaciones de tarifas directamente con cada uno de los más de 500 hoteles que forman parte del portafolio.
- ✓ Servicio de traslados y tours en vehículos propios de PANAMERICANA DE VIAJES.

Para que se adapten a las crecientes necesidades del mercado se cuenta con: contratos propios, plataforma con conexiones XML, proveedores para ofrecer mayor oferta de productos y un channel que nos permite acceder a tarifas dinámicas de los hoteles garantizando una amplia oferta de producto, promociones y disponibilidad a precios competitivos.

### **Misión**

Creamos momentos inolvidables y felices, para que los viajes de nuestros clientes marquen sus vidas.

### **Visión**

- ✓ Para el 2020 seremos un grupo empresarial posesionado en la industria turística de Colombia.
- ✓ Seremos el operador receptivo líder en Colombia y preferido por el mundo
- ✓ Seremos el prestador de servicio preferido por el segmento corporativo a la hora de solucionar integralmente sus necesidades de viajes
- ✓ Diseñadores de viajes innovadores y expertos en asesoría, venta y operación de viajes de lujo y a la medida
- ✓ Un lugar donde nuestros colaboradores sean felices.
- ✓ Valores
- ✓ Servicio: Asesoramos con profesionalismo, espontaneidad, alegría, conocimiento, experiencia, amabilidad, seguridad, pertenencia; nos anticipamos a sus necesidades; transformando, investigando y creando, para cumplir con lo que ofrecemos, buscando superar las expectativas del cliente.

- ✓ Perseverancia: Somos constantes, participativos, creativos, persistentes ante los desafíos porque estamos motivados y comprometidos con los objetivos y el éxito de la organización.
- ✓ Compromiso: A través del desempeño responsable en nuestro trabajo, atendemos de manera oportuna y eficaz los compromisos internos y externos que establecemos.
- ✓ Confianza: Construimos relaciones de confianza entre nosotros y con nuestros grupos de interés, basadas en la verdad y la transparencia, siendo coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos. Ofrecemos los mejores servicios, adaptándonos a las exigencias del mercado.
- ✓ Respeto: Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, trabajando en equipo. Promovemos un ambiente de alegría y serenidad, a través del trato cordial y relacionamiento respetuoso. Damos trato digno a las personas, respetamos sus derechos y valoramos la armonía en la convivencia.

### **Nuestros clientes**

Los clientes de Panamericana de Viajes S.A.S. Son

- ✓ Clientes corporativos.
- ✓ Clientes vacacionales.
- ✓ Agencias de viajes.

### **Qué ofrecemos**

1. Un equipo profesional bilingüe expertos conocedores de Colombia y asesores creativos, que dan respuestas rápidas y precisas.

2. Excelentes relaciones con nuestros proveedores, garantizando una relación costo - calidad adecuada.
3. Herramienta de ventas online para reservas de hoteles y servicios, reduciendo así tiempos de respuesta y acortando cambios de horario
4. Información continua para dar a conocer las últimas novedades de Colombia

En vista del aumento de turistas extranjeros en Colombia se decidió cubrir las ciudades más visitadas para poder atender directamente a cada una de ellas. Por ello Panamericana de Viajes DMC cuenta con puntos de atención en: Bogotá, San Andrés, Cartagena, Medellín y Santa Marta. Anualmente participa en las ferias de turismo nacional e internacionales más importantes; como Fitur, IBTM World, World Travel Market y Anato, para mantenernos a la vanguardia y ofrecer a nuestras agencias productos y servicios actualizados.

### **Unidades de Servicio**

Con el fin de satisfacer cada una de las necesidades de cada agencia, el departamento receptivo de Panamericana de Viajes DMC se divide en:

- ✓ A la Carta: Diseña viajes de acuerdo a los intereses, hobbies, edades, presupuesto y destinos para que cada uno de los pasajeros vivan experiencias únicas.
- ✓ Receptivo Individuales: Cuenta con un grupo de asesores bilingües dispuestas a resolver cualquier solicitud y dando respuestas óptimas y rápidas.
- ✓ Departamento Web: Ofrece una plataforma web exclusiva para operadoras mayoristas donde pueden acceder fácilmente a información sobre:

1. Conexiones Xml

2. Conexiones Channel Manager – Hoteles o cadenas
3. Traslados Aeropuerto - Hotel – Aeropuerto
4. Traslados entre ciudades
5. Reservas hoteleras (Categorías 3 a 5 estrellas)
6. Tours y actividades adicionales

### **Receptivos grupos**

A través de la unidad especializada SUKSES by PANAMERICANA DE VIAJES

ofrece viajes de grupos:

1. GRUPOS & MICE: Convenciones, eventos, reuniones y viajes de incentivos con experiencias únicas.
2. MICE: Convenciones, eventos, reuniones y viajes de incentivos con experiencias únicas
3. VACACIONAL: Grupos familiares, amigos o para ser vendidos por plazas Si desea comunicarse con nosotros, puede escribirnos a los siguientes correos electrónicos:

Ventas: [incoming@panamericanaviajes.com](mailto:incoming@panamericanaviajes.com)

Grupos: [director.mice@panamericanaviajes.com](mailto:director.mice@panamericanaviajes.com)

### **Comprensión de la organización y su contexto**

Al final de cada año en la revisión por la dirección, se realizará un análisis de la situación de Panamericana de Viajes y de las perspectivas para el año siguiente. Se analiza la situación interna y externa, volcando toda la información en la Planificación Anual y en la Evaluación de la planificación.

Previo a la elaboración de cada Plan Estratégico, se realiza un FODA (análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) y un PESTEL (entorno político, económico, social, tecnológico, ecológico y social) que se tiene en cuenta a la hora de establecer las líneas de actuación.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de proporcionar los servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios que se aplican; la organización determina las partes interesadas para los sistemas de gestión implantados, así como también los requisitos pertinentes de dichas partes interesadas. Realizando el seguimiento y revisión de la información referente a las partes interesadas de forma periódica.

### **Determinación del alcance del SGC**

Panamericana de viajes dispone de un sistema de gestión conforme con las Normas ISO 9001:2015, NTS AV 01, NTS AV02 Y NTS TS 003 y establece el siguiente alcance:

El sistema de gestión de Panamericana de Viajes S.A.S. Da alcance a la Comercialización y reserva de pasajes aéreos, terrestres y marítimos, nacionales e internacionales.

Organización, promoción y venta de planes turísticos nacionales. Organización, promoción y venta de planes turísticos para ser operados fuera del territorio nacional.

Reservación y contratación de alojamiento y demás servicios turísticos. Tramitación y asesoría al viajero en la obtención de documentación requerida. Comercialización y reserva MICE (reuniones, incentivos, conferencias y exhibiciones) a nivel nacional e internacional. Servicio de transporte público terrestre automotor especial a nivel nacional.

## **Diagnostico**

Durante el periodo de práctica se observó que Panamericana de Viajes DMC es una empresa con bases muy sólidas, en todos los aspectos, la cual se ha mantenido desde sus comienzos con principios de calidad de servicios y se ha consolidado como una empresa responsable que intenta dejar la mejor imagen de del país con cada visitante que confía en la compañía como su canal y apoyo para cumplir sus expectativas al viajar, también hay gran notoriedad que desde la oficina principal que se encuentra ubicada en la capital del país se direccionan y se lideran las diferentes actividades para todas las sucursales teniendo control desde su estructura interna hasta las demás ramas que se extienden alrededor de Colombia, haciendo que el manejo y atención a los pasajeros sea del mismo modo y manejando las mismas políticas y protocolos.

La empresa cuenta con oficinas ubicadas en las principales ciudades turísticas de Colombia, y con numerosos proveedores en las demás donde no hay oficinas haciendo que la cobertura de servicios no se limite, y se pueda brindar al cliente lo que este solicite.

Es por eso que cada día se forja y se trata de mantener a los diferentes grupos que conforman a PANAMERICANA DE VIAJES, incluyendo el equipo de publicidad y marketing digital, que se encargan de promocionar los diferentes destinos que se ofrecen y que son apetecidos por agencias mayoristas, minoristas, y hasta al mismo cliente que está en busca de un buen plan de viaje, para nadie es un secreto el papel importante que juegan en la industria del turismo la influencia de las redes sociales y lo que estas puedan llegar a transmitir y motivar a un visitante.

Panamericana de viajes cuenta con diferentes canales como páginas web, redes sociales como Facebook, Instagram donde se encargan de la publicidad de eventos, destinos únicos e imperdibles a visitar y festividades típicas de las regiones colombiana en fechas tentativas para la organización de viajes con propósitos para el disfrute al máximo de la cultura y el esparcimiento que se pueda dar en cualquiera de los destino que el pasajero decida visitar , también diversos números telefónicos corporativos de la mayoría de colaboradores donde se brinda información a pasajeros en destino y los que aún no realizan sus viajes, difundiendo información de servicios en las diferentes ciudades, y planes a desarrollar haciendo la atención al pasajero algo más personalizada y eficiente. Cabe resaltar que algunas ciudades cuentan con más nivel de desarrollo del turismo y estos se encuentran con ventaja ante a las que aun luchan por el crecimiento integro o sostenible de un turismo ideal para todo tipo de visitantes, este es el caso de ciudades como Bogotá, Cartagena y Medellín en términos de crecimiento en PANAMERICANA DE VIAJES que son los destinos más apetecidos e imperdibles de las agencias del exterior en enviar pasajeros a visitar los diferentes destinos que cuentan estas ciudades, por consiguiente, en la estancia dentro de la empresa se notó la poca afluencia y cantidad de servicios que genera la ciudad de Santa Marta y que en muchas ocasiones la gente extranjera o de otras ciudades de Colombia solo piensan que Santa Marta es una ciudad de buenas playas como el Parque Tayrona, o algo de historia por parte de la Quinta de San Pedro Alejandrino.

### **Propuesta**

Analizando el gran potencial que tiene Santa Marta como destino a nivel nacional, y reconocido a nivel mundial por lo único que somos, siendo referenciados como “La magia de tenerlo todo” la ciudad que cuenta con todos los pisos térmicos, que deslumbra a sus visitantes con lo increíble de sus paisajes, entre el verde las montañas, los azules de nuestras playas, el radiante sol que refleja el calor humano y la calidad de las personas lugareñas, igual como estudiantes de turismo y apasionados por lo que se ha decidido estudiar es necesario dar un poco más de esfuerzo y dedicación para sacar adelante un mejor desarrollo del turismo de Santa Marta, con un compromiso no solo con la ciudad sino con PANAMERICANA DE VIAJES, empresa que abre sus puertas brindando la oportunidad de crecer como profesionales y poder emprender el maravilloso viaje de la vida laboral.

La intención es poder generar una tendencia que pueda mostrar realmente lo que es SANTA MARTA, poder promocionar la ciudad de la manera más única y fascinante para que todo aquel que decida venir pueda irse con los mejores recuerdos.

PANAMERICANA DE VIAJES cuenta con diferentes canales de promoción de las ciudades, además de eso participa en numerosos eventos donde se encarga de llevar en alto el nombre de Colombia, pero es necesario un plus donde se enfatice en SANTA MARTA, pensando que es necesario emprender la manera más eficaz de poder promocionar a la ciudad y que esta llegue a crecer de igual modo que las demás sucursales con las que cuenta la empresa a nivel nacional.

Santa Marta cuenta con numerosas agencias de viajes tour operadoras que son competencia directa con relación a los servicios que se prestan dentro de la ciudad, es por eso que se hace necesario contar con otro tipo de servicios que hagan que el pasajero o agencia del exterior prefiera recomendar su cliente con nosotros y que la ciudad a elegir sea santa marta.

Página de Facebook: PANAMERICANA DE VIAJE cuenta con página oficial de Facebook donde promocionan los diferentes destinos, eventos en la ciudades, también reuniones donde se pactan nuevas alianzas brindando de este modo confianza e información a las personas que siguen la cuenta.

Creo que sería una gran idea poder impulsar la venta o promoción de nuevos destinos a través de estas redes donde cada vez son más tendencias el poder compartir experiencias y que los demás deseen también poder vivirlas.

Cuenta en Instagram: como PANAMERICACA DE VIAJES DMC aparece la cuenta oficial de la agencia de viajes, donde los colaboradores de la empresa se encargan de recopilar las mejores fotos de los imperdibles destinos de las diferentes ciudades, promocionando las festividades y todo lo típico e imperdible por visitar, como casi mil seguidores en la cuenta oficial, panamericana se encarga de mostrar lo mejor de Colombia y todo aquello que nos hace únicos.

Página Web: abierta al público, como agencias de viajes, viajeros curiosos y todo aquel que desee conocer más a fondo la empresa, ya que en esta página se encuentra toda la información de PANAMERICANA DE VIAJES, quienes somos, quienes nos conforman,

que se ofrece, Hoteles, tiquetes, paquetes, grupos, como cotizar, y contactos directos con asesores.

### **Acciones realizadas**

En el tiempo que se estuvo en PANAMERICANA DE VIAJES la empresa da la oportunidad de poder inspeccionar y ver las opciones de poder explorar nuevos destinos donde se pueda promocionar vender e incentivar a los visitantes.

Para nadie es un secreto que hoy los turistas están en busca de nuevos retos, no solo viajar a estar en un hotel todo el día o hacer una excursión dentro de lo que podemos llamar algo dentro de lo normal, Santa Marta esta una ciudad mágica que cuenta con, Mares, Ciénagas y la Sierra, por tal motivo hay mucho más por entregar y para llega a ser un destino privilegiado.

Dentro de lugares buenos que dentro de una percepción de un turista se logró recopilar la siguiente información.

#### **Ciénaga grande de santa marta <sup>1</sup>**

Con el apoyo de la empresa se hizo una increíble inspección de un lugar mágico, donde los amantes de la naturaleza y el aire libre puedan tener una gran opción para recorrer, es una ruta que cada vez toma más fuerza, y que PANAMERICANA DE VIAJES siendo una empresa reconocida a nivel Nacional e internacional debería optar por promocionar y poder mejorar ingreso y aumento de flujo de visitantes en la ciudad de santa marta.

- ❖ Localización: Departamento del Magdalena, en jurisdicción de los municipios de Pivijai y Remolino.
- ❖ Poblaciones cercanas: Ciénaga, Santa Marta, Barranquilla, Trojas de Catama.
- ❖ Área: 26.810 hectáreas.
- ❖ Temperatura: 29°C.

- ❖ Meses secos: Entre Noviembre y Abril y entre Julio y Agosto.
- ❖ Meses lluviosos: Entre Mayo y Junio y entre Septiembre y Octubre.
- ❖ Precipitación promedio: 1.000 mm anuales.

### **Vías de acceso**

Como llegar a la ciénaga grande de Santa Marta: Desde Santa Marta o Barranquilla, a través de la Troncal del Caribe por carretera pavimentada se viaja hasta Puente de la Barra. A partir de allí se puede continuar en canoa con motor hasta bocas de caño Palenque. Este viaje dura alrededor de 2 horas. A diez minutos esta la cabaña el Jobo del Ministerio del Medio Ambiente (División de Parques Nacionales) y el mirador de aves además de un vasto panorama de ciénagas. Existe otra carretera desde Fundación, pero se encuentra en mal estado.

Por otro lado, desde el norte, partiendo de Santa Marta o Barranquilla por la Troncal del Caribe, hasta el puente de La Barra, donde se toma una lancha con motor fuera de borda, se atraviesa la Ciénaga Grande de Santa Marta de norte a sur, hasta llegar a la desembocadura del río Fundación, por donde se entra hasta el punto de unión con el caño El Jobo. El Santuario está en la margen occidental del río Fundación. Otra vía de acceso es la del sur: partiendo de Fundación y pasando por Pivijay para llegar al poblado Las Casitas, continuar por vía acuática a través del Caño El Condazo, en dirección oriente hasta encontrar la sede de Parques Nacionales. Este trayecto sólo es recomendado para quienes conozcan bien la zona.

### **Características generales**

El Santuario de Flora y Fauna Ciénaga Grande de Santa Marta se originó como una bahía costera modificada por la formación gradual de una barra, o flecha marina que facilitó asentamientos humanos, generando una abundante variedad de recursos pesqueros. Sobre las riberas de la Ciénaga Grande están las poblaciones de Tasajeras, Palmira, Isla Rosario, Pueblo viejo y los poblados lacustres de Nueva Venecia, Buena vista y Trojas de Cataca. Estas últimas constituyen un singular testimonio del acondicionamiento al medio ambiente.

El Santuario de Flora y Fauna Ciénaga Grande de Santa Marta está formado por acumulaciones progresivas de sedimentos provenientes del Río Magdalena, a su vez está conformado por ecosistemas de manglar, ciénagas, ríos, caños y áreas pantanosas; hace parte de un complejo de aguas de más de 100 ciénagas que presentan diferentes niveles de sedimentación y salinidad. El área protegida es una microrregión enmarcada en la parte Sur oriental, Sur y Sur Occidental de la Ciénaga Grande de Santa Marta, en el Departamento del Magdalena, en jurisdicción de los municipios de Pueblo Viejo, Sitio Nuevo, Remolino, Pivijay y el Reten.

El área protegida del Santuario de Flora y Fauna Ciénaga Grande de Santa Marta (junto con el Vía Parque Isla de Salamanca) constituyen las Zonas Núcleo de la Reserva de Biosfera declarada por la UNESCO y Humedal Ramsar del Complejo Deltaico Estuario Ciénaga Grande de Santa Marta, con lo cual se integra un conjunto representativo y funcional de humedales en el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas, lo que obliga la articulación con estas categorías de conservación del orden internacional y hace

fundamental tomar como referencia las características de la ecorregion y sus conectividades con la subregión Sierra Nevada de Santa Marta.

El Santuario de Flora y Fauna Ciénaga Grande de Santa Marta, limita:

- ❖ Norte: Con Caño Grande y la desembocadura del Río Sevilla en el Municipio de Pueblo Viejo.
- ❖ Sur: Con parte del Municipio de Remolino y parte norte del Municipio de Pivijay.
- ❖ Este: Con parte de los Municipio de Pueblo Viejo, Reten y Pivijay.
- ❖ Oeste: Con el Municipio de Sitio Nuevo y Remolino.

La Ciénaga Grande de Santa Marta y todo el complejo lagunar que conforma se originó como una bahía costera cuyas características fueron modificadas por la formación gradual de una barra o flecha (la actual Isla de Salamanca) y la acumulación progresiva de sedimentos aportados tanto por los brazos deltaicos del río Magdalena como por los ríos que descienden del sector occidental del Macizo de la Sierra Nevada de Santa Marta. Durante el Cuaternario reciente se han formado tres deltas, de los cuales los dos primeros fueron destruidos por la erosión.

### **Flora**

Manglares: Estos ecosistemas están compuestos principalmente por 3 especies de mangle, *Avicennia germinans* (mangle salado), *Rhizophora mangle* (mangle rojo) y *Laguncularia racemosa* (mangle amarillo); eventualmente por una cuarta especie, *Conocarpus erectus* (mangle bobo). El manglar como ecosistema soporta en diferentes fases del ciclo de vida a numerosas especies de peces, crustáceos y moluscos (en el

sistema acuático), así como a numerosos representantes de otras clases faunísticas (mamíferos, aves, reptiles y anfibios).

En los playones inundables y cuerpos de agua pueden encontrarse otras especies vegetales que pueden estar asociadas al manglar, dependiendo de su conformación particular, estacionalidad de inundaciones y variación de la pendiente. Destacan el Helecho de mangle (*Acrostichum cf. aereum*) y la enea (*Typha dominguensis*), entre la vegetación herbácea y, entre la vegetación del bosque denso ombrofilo pantanoso se relacionan especies como *Pithecellobium lanceolatum*, *Ficus dendrocida* (suan), *Lonchocarpus sp*, *Copernicia tectorum* (palmiche), *Elaeis oleifera* (noli), *Pterocarpus officinalis* (tanico) y, *Calathea lútea*.

Bosque seco tropical: Existen chaparrales formados casi exclusivamente por un árbol pequeño, el chaparro, asociado con el peralejo o noro. En general en el paisaje de la llanura del Caribe se pueden observar enormes fustes del macondo, y las asociaciones de la palma de vino y la palma amarga. Las maderas de este tipo de formación son de las más apreciadas como la teca, la caoba, el tigrillo, el carrito, el trébol, el algarrobo, el igua, la ceiba tolua, el guayacán y el cedro.

### **Fauna**

El Santuario se caracteriza por sus condiciones óptimas de conservación lo cual garantiza la estabilidad de su riqueza en la diversidad de especies faunísticas y florísticas:

Dentro de los mamíferos se hallan: el ponche, la zorra manglera, la zorra patón, el mono colorado o aullador, el mico cariblanco, el ratón silvestre, el manatí, la nutria, el tigre, así como variedad de especies de murciélagos.

Sobresalen, así mismo, reptiles como la babilla, el caimán aguja, iguanas, boa, cascabel, mapaná rabo seco, y tortuga icotea.

La ciénaga también alberga diversas especies de peces, Entre las especies se destacan el bagre tigre, la agujeta, el bocachico, el nicuro, y moncholo entre otros. Como especie invasora resalta en el complejo lagunar la presencia abundante de la mojará lora.

En las ciénagas de agua salobre las especies más representativas son, la lisa, el sábalo, el róbalo, la mojará rayada, el chivo cabezón.

### **Hidrografía**

El sistema hidrográfico de la subregión está distribuido de acuerdo con la estructura piramidal de la Sierra Nevada de Santa Marta, que, debido a su ubicación geográfica y a su estatus como la montaña tropical más alta a nivel del mar, funciona como un regulador climático regional. Esta amortigua los efectos de los vientos Alisios y genera la gran variedad de tipos climáticos, el área protegida de la Ciénaga Grande de Santa Marta recibe influencia de los ríos de la vertiente occidental que tributa a la Ciénaga Grande de Santa Marta, entre estos los ríos Fundación, Aracataca, Tucurínca, Sevilla y Frío.

Adicionalmente del río Magdalena, ubicado en la región occidental del complejo deltaico estuario Ciénaga Grande de Santa Marta, siendo el principal responsable de los procesos hidrodinámicos de la ecorregión, ejerce influencia crucial en el equilibrio de los niveles de sal en el agua dentro del complejo lagunar.

### **Infraestructura**

Por las características del terreno no es recomendable acampar ni se recomienda pasar la noche en hamacas debido a los mosquitos. Es más conveniente realizar visitas durante el día y hospedarse en algunas de las poblaciones cercanas a la Ciénaga.

Hay dos cabañas pero no cuentan con facilidades para preparar ni vender alimentos para los turistas.

Se requiere autorización del Ministerio del Medio Ambiente (División de Parques Nacionales) en Bogotá o Santa Marta para utilizarlas como apoyo a trabajos de investigación.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.colparques.net/CIENAGA>

### **Aplicación de la actividad:**

En este caso las excursiones serían de todo un día, donde los visitantes puedan experimentar la magia que tiene el lugar, lo singular y único que caracteriza a la ciénaga, el tipo y nivel de vivencia que tienen los habitantes, el poder disfrutar de todo un día inmersos en tan alto nivel de vegetación.

Los turistas podrán tener diversos tipos de actividades, recorridos por toda la ciénaga en botes típicos o embarcaciones un poco más modernas, el avistamiento de aves desde cualquier punto del lugar, recorrido por la comunidad, reconocimiento del espacio demográfico y demás.

Sería un gran beneficio para PANAMERICANA DE VIAJES el poder implementar y resaltar actividades donde los turistas, que en su mayoría son a nivel internacional, personas que vienen desde muy lejos buscando un escape a su cotidianidad puedan experimentar algo único en un tipo de excursión un poco fuera de lo normal.

Las personas interesadas en esta tipo de experiencias tendrán la oportunidad de poder estar inmersos en medio de un mundo totalmente diferente a lo que estamos acostumbrados a ver, LOS PUEBLO PALAFITOS son comunidades que a través de los años han demostrado su creatividad y fortaleza en su estilo de vida y supervivencia, sus viviendas y demás espacios comunitarios están construidas dentro de la ciénaga grande donde todo lo que los rodean es agua, a través de canoas artesanales se transportan a los diferentes lugares haciendo esto algo único y de admirar.

Los viajeros aparte de conocer todo lo relacionado con la ciénaga, podrán pasar tiempo en las casas de líderes comunales que prestan sus instalaciones y son los encargados de compartir charlas de cómo nació el pueblo, los avances que han tenido y como se mantienen a pesar de las dificultades que cuentan en el lugar, también aprender todo lo relacionado con la pesca artesanal que los caracteriza, implementos que usan, como los crean y porque no también poder participar de la actividad de pesca, además el pueblo tiene unos restaurantes de personas emprendedoras donde los visitantes tomas la alimentación, en este caso sería lo ideal para tomar nuestro almuerzo típico de la región preparado por manos lugareñas y lo mejores productos cultivados y traídos de la misma ciénaga, contando con las mejores vistas de manglares, arboles, aves y todo aquello que pueda hacer de esta experiencia la mejor de todas.

Actualmente este destino es promocionado por diferentes agencias locales, sabiendo que PANAMERICANA DE VIAJES no cuenta con embarcaciones marítimas, se tendría la oportunidad de crear vínculos con terceros o proveedores que tengan el mismo nivel o categoría de servicios y que podamos abrir al mercado una actividad de tan alto nivel como esta.

Para este tipo de servicios contamos con el apoyo de una empresa llamada BEACH BIVES que se ha especializado en este tipo de servicios donde a además también están capacitados y dotados con las herramientas y permisos necesario para apearar este tipo de destinos, las embarcaciones con las cuentan, son tipo de lujos que ofrecen una calidad y confort al servicio de cada pasajero.

### **San Pedro de la sierra<sup>2</sup>**

- ❖ Localización: Departamento de Magdalena, cercanías del municipio de ciénaga
- ❖ Poblaciones cercanas: San Pablo, Ciénaga, Santa Marta,
- ❖ Temperatura: 22 C.
- ❖ Meses secos: Pueda variar
- ❖ Meses lluviosos: Se presentan diferentes momentos de lluvia en cualquier tiempo del día

Ruta terrestre: Ruta por carretera más corta desde Santa Marta a San Pedro de La Sierra, la distancia es de 67 Km y la duración aproximada del viaje de 2h 17 min. Revisa rutas alternativas y planifica como llegar desde Santa Marta, Magdalena, Colombia hasta San Pedro de La Sierra, Ciénaga, Magdalena, Colombia en coche por el itinerario más óptimo.

### **Descripción del lugar**

San Pedro de la Sierra es el corregimiento más antiguo de la Sierra Nevada, situado en el municipio de ciénaga. Anteriormente era llamado San Andrés de los Koguis ya que era un pueblo indígena habitado por los Koguis y algunos arhuacos. Poco después de un tiempo se fue poblando de pequeñas familias provenientes de la ciudad y progresando en su calidad de vida.

Se empezó a crear la carretera y vías de acceso al lugar, servicios públicos, la primera escuela, la Iglesia y hasta la llegada de la tecnología con las redes telefónicas.

Hoy en día San Pedro de la Sierra es un lugar dotado de los servicios necesarios para la vivencia sana y segura de sus habitantes, pero también cuenta con algunos atractivos que

pueden ser muy interesantes tanto para los lugareños como para los visitantes, plantaciones de café, pequeñas fincas dedicadas al cultivo y procesamiento de café orgánico, asentamientos indígenas cercanos al pueblo, ríos, quebradas, y cascadas de aguas heladas y cristalinas que descienden de la Sierra Nevada de Santa Marta, ideal para el avistamiento de diversas especies de aves que solo se ven esta región de Colombia. Este es un lugar con espacios naturales, históricos y culturales hermosos, con gente igual de hermosa, amable y luchadora, con un gran sentido de pertenencia por todo lo que tienen.

Cuenta con las veredas de: San Javier, Guáimaro Alto, Nuevo Mundo, Palmichal, Planadas, Hierbabuena, El Bosque, Camagual, Kennedy.

En mayo del 2011 el señor Eliazid Eguis de la vereda Palmichal Alto finca el Tesorito se gana el concurso el mejor café de la Sierra Nevada de Santa Marta

En el 2013 alcaldía gobierno de Luis Tette se inaugura el puente en el sector de Kennedy conocido popularmente como el mico

El lugar es ideal y va dirigida a todos aquellos exploradores y amantes de las aventuras, la naturaleza, la cultura, y el ecoturismo, para todos aquellos que son responsables al momento de visitar un lugar y que están dispuestos a adentrarse a conocer destino y poder atribuir al mejoramiento del mismo, para ellos va dirigida.

### **Aplicación de la actividad:**

Como se mencionó en la anterior descripción del SAN PEDRO DE LA SIERRA, es un pueblo que ha ido creciendo a través de los años, fue un lugar donde la violencia afectó a sus habitantes, pero luego de años de lucha son una “región próspera” como se hacen llamar ellos, destacando las maravillas y únicos lugares con los que cuentan, hoy son numerosas las visitas que reciben, de muchos viajeros que desean descubrir la magia que tiene los pequeños rincones de la Sierra Nevada de Santa Marta.

La excursión podría darse por dos o más días para que el visitante tenga el espacio y tiempo disponible para disfrutar de cada actividad que se pueda desarrollar dentro del destino, cabe resaltar que las diferentes actividades no solo se desarrollan en San Pedro, a 30 minutos de viaje en auto encontramos el siguiente pueblo llamado San Javier, el cual cuenta con infraestructura igual que San Pedro, pequeños hostales de habitantes que han entendido el valor turístico y potencia ecológico y natural, también con pequeños restaurantes donde se ofrecen comidas típicas del lugar, infraestructura como iglesias, canchas, escuelas, centros hospitalarios y de policías.

Realizando actividades como, caminatas ecológicas a través de todas las montañas que rodean al pueblo, teniendo la grandiosa oportunidad de poder practicar avistamiento de aves endémicas en cada rincón de este maravilloso lugar, también el poder recorrer pequeños cultivos de diferentes productos que solo nacen este tipo de clima, como fresas, mora, lulo, frijol entre otros, que los mismos habitantes en sus pequeñas fincas o sus casa cuidan para su consumo y también para la comercialización dentro del pueblo, también para comunidades aledañas y para ciudades cercanas, por otro lado también se incluye el

recorrido senderos y rutas dirigidas a cascadas y ríos de aguas frías y cristalinas que descienden desde lo más alto de la Sierra Nevada de Santa Marta teniendo oportunidades de tomar baño, disfrutar de un día de relajación lejos de todo el caos que se puede vivir en las ciudades, por supuesto por lo reconocido que es el pueblo se realizan visitas a pequeñas fincas cafeteras para observar y conocer de cerca el procedimiento del café orgánico, desde que es una semilla, como crece la planta, en qué momento se debe recolectar el grano cuando está listo, como es el proceso de recolección, y de allí pasar a todo lo que conlleva el transformarlo en café orgánico producido en la Sierra Nevada de Santa Marta, visita a asentamientos indígena San Andrés donde habitan las comunidades Koguis, comunidades que se han abierto y permiten la llegada de visitantes que disfrutan el conocer más de todo lo relacionado al estilo de vida de las comunidades y todo lo relacionado a sus culturas, como lenguajes, creencias, agricultura, artesanías y demás. Luego detener una experiencia en este lugar en la vista de inspección que hice de manera personal, se logra comprender y experimentar lo bueno y viable que sería el poder compartir esta misma aventura con pasajeros que viene en busca de un escape de la cotidianidad.

SAN PEDRO DE LA SIERRA es el típico pueblo mágico que atrapa a cualquier persona que se atreve a visitarlo, el clima frio, sus casitas coloridas, su gran diversidad de flora y fauna, cada rincón del pueblo tiene algo único, los cafeteros con sus caballos cargados de bultos de café listos para ser procesados o vendidos, y las increíbles puestas de sol crean maravillosos atardeceres dignos de apreciar.

Al ser lugar de resguardos indígenas y pueblos aledaños a la sierra nevada de Santa Marta como tal no hay acceso a cualquier tipo de agencia que desee operar allí, en San Pedro se ha levantado un grupo de lugareños, jóvenes de diferentes edades con mucho amor por el pueblo, orgullo y sentido de pertenecía, que han creado un proyecto turístico, una agencia tour operadora EXPLORER SIERRA, que tiene accesos a todos los lugares dentro del municipio que mencione anteriormente, sería una gran oportunidad para poder crear alianzas, y nuevas relaciones entre gremios, y de esta manera PANAMERICANA DE VIAJES pueda apoyar nuevos proyectos que se estén levantando y de este modo ellos puedan prestar su servicio a nuestros pasajeros, y que mejor modo de que sean atendidos por las mismas personas que conocen de la mejor forma este gran lugar.

## **Tour de las bahías, recorridos en veleros, embarcaciones de lujo**

### **BEACH VIBES COLOMBIA**

- Categoría: Agencia de Viajes
- Subcategoría: Agencias de Viajes Operadoras
- Departamento: Magdalena
- Municipio: Santa Marta
- Dirección: Cl 29 Nro. 1-65 Ed Ambar Oceanic Ap 1611
- Teléfono: 3017844686
- E-mail: catalinadelapava8@gmail.com
- Celular: 3147403261

Este es una nueva tendencia que ha surgido a través de los años, cada vez son más las personas que buscan el disfrutar el mar de una manera diferente y a un estilo muy único. Se Tuvo la oportunidad de nuevamente tener la inspección de otro producto que tiene un gran potencial turístico ya que Santa Marta cuenta con los recursos ideales para la práctica de esta actividad.

En qué consiste. Recorrido en embarcaciones de lujo, donde nuestros pasajeros puedan tener la mejor experiencia en el caribe, los recorridos empiezan desde la marina internacional de Santa Marta, haciendo recorridos de aproximadamente 4 horas, donde los clientes podrán disfrutar los maravillosos paisajes, las increíbles playas, la brisa del mar, todo esto acompañado del mejor equipo con el que cuenta esta empresa, el cuales tan dotados de servicios como, neveras con bebidas, confortables sillas para el disfrute del sol, música y alimentación a bordo.

La empresa tiene como opción el poder tener el servicio de manera compartida, o en un servicio regular, donde los pasajeros compartirán las instalaciones de la embarcación, o en su defecto, poder tener un servicio privado o exclusivo donde serás dueño de tu tiempo y espacio dentro de la embarcación.

Se hacen recorridos donde los clientes tienen el privilegio de tomar baños en las mejores playas de Santa Marta y donde ellos deseen, conociendo los siguientes lugares:

- Bahía de Santa Marta
- Taganga
- Chenge
- Cinto
- Bahía concha
- Sisiguaca
- Granate
- Inca Inca

Sería una gran ventaja el poder implementar servicios como estos en el portafolio de PANAMERICANA DE VIAJES, y poder promocionar servicios que sean diferentes a los que los visitantes están acostumbrados a comprar, un punto extra a fortalecer y poder darle un valor agregado a los servicios que siempre se venden, el poder vender un recorrido como estos y que el pasajero disfrute de Santa Marta y sus playas de la mejor manera.

## **Actividades a realizar**

### **Desarrollo y marketing de productos**

Para la promoción y comercialización de estos nuevos destinos se podrán implementar algunas estrategias de marketing que no será algo nuevo para la empresa, pero tocará poner un poco más de trabajo cuando estaos hablando de nuevos productos que se deseen lanzar a la venta, con el fin de dar a conocer tanto el lugar que cada vez toma más auge turísticamente como los servicios que ofrecemos panamericana de viajes en la ciudad de Santa Marta.

### **Estrategias de promoción**

Email marketing:

Esta es una estrategia que, aunque parezca pasada de moda es muy efectiva. Esta estrategia se basa en recolectar direcciones de correo de aquellos usuarios que puedan estar interesados en la agencia y los servicios que se ofrecen y realizar envíos masivos que a la vez sean personalizados para hacer sentir al cliente que ese Email fue redactado especialmente para él.

Durante el post- lanzamiento también se puede realizar una estrategia de email marketing potenciando los contenidos de valor que se vayan creando.

PANAMERICANA DE VIAJES cuenta con bases de datos de clientes de hoteles y otras agencias que no se consideren competencia para nosotros y enviarles información sobre nuestros paquetes de manera personalizada para de esta forma se puedan crear relaciones comerciales y aumento en las ventas.

- Establecer relaciones con influencers (bloggers o youtubers)

Los influencers son los nuevos reyes de las estrategias de marketing digital. Como expertos en un tema o sector, suelen contar con una audiencia fiel que está dispuesta a seguir sus recomendaciones, cosa que podemos explotar a nuestro favor para dar a conocer el nuevo producto.

Para que los bloggers o youtubers hablen bien de nuestra marca, la idea es que puedan vivir la experiencia tratando de que sea lo más positiva posible para que estos puedan transmitirle a su audiencia lo que piensan y por lo tanto captar clientes que compren nuestros servicios.

Una de las influencers con quien pensamos trabajar es @buscandoajacinta, ella es una bloguera de viajes costeña que recorre hasta los rincones menos conocidos de Colombia y comparte su experiencias en Instagram por medio de instastories y posts donde brinda todo tipo de información y recomendaciones sobre actividades y precios de hospedajes y toures. Jacinta es una bloguera cada vez más reconocida a nivel nacional y que transmite su pasión por viajar y conocer muchos lugares lo que despertaría en las personas las intenciones de viajar y adquirir nuestros servicios.

#### - Promoción en redes sociales

La publicidad en redes sociales es una de las herramientas las más asentadas en la actualidad debido principalmente a su bajo coste y su facilidad de uso. En una estrategia de Marketing para productos, crear y publicar contenido de valor en las diferentes redes sociales es clave para lograr el éxito.

Por eso una de nuestras estrategias es mostrar fotos, videos, ofertas especiales sorteos y concursos en nuestras redes sociales de Facebook e Instagram.

Otra de nuestras estrategias en redes sociales es mostrar videos publicitarios donde se explicarán las actividades a realizar en nuestro producto de manera que llegemos a ser visibles ante nuestro público objetivo. Esta es una forma rápida y económica de conseguir la visibilidad que necesitamos.

## Plan de acción

A continuación, se realizará una relación del movimiento y flujo de pasajeros en las respectivas ciudades donde PANAMERICANA DE VIAJES tiene sucursales, notando que Santa Marta es la que la mayoría del tiempo presenta los niveles más bajos de servicios y recibimiento de pasajeros. (Grafico1,2)

PANAMERICANA DE VIAJES cuenta con un sistema único, manejado por todos los colaboradores, allí se suben todos los servicios, relacionando fechas, número de pasajeros, destinos, tipos de servicios (Compartidos, o Privados) procedencia de los pasajeros entre otros.

## CARTAGENA DE INDIAS.

Operativa > Pantalla Asignaciones

Traslados 01/08/2019 01/08/2019 Cartagena <- Bolivar <- Colombia

...	...	Nombre servicio	Fecha recogida	Fecha llegada	Origen	Destino	Local...	Pax (A/...	Cilente	Titular	Esta...	Estad...	IN/O...
- 01/08/2019 - / -> Plazas vehículo : 0 SERVICIO PRIVADO: AEROPUERTO - HOTEL ZONA URBANA													
		SERVICIO PRIVADO: AEROP	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV9540 00:00	HOTEL CARTAGENA PL	24LG...	2 (2/0/0/0)	(C MUNDO T...	CORTEZ LUCIANA			IN
		SERVICIO PRIVADO: AEROP	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV9756 00:00	HOTEL CAPILLA DEL M.	9397FB	4 (4/0/0/0)	(C KUALITY ...	PEREZ SANDRA			IN
		SERVICIO PRIVADO: AEROP	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG LA4092 00:00	TCHERASSI HOTEL & S	Z394ZV	1 (1/0/0/0)	(C MCO TOU...	FUENTES SANDRA			IN
		SERVICIO REGULAR ESPEC	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	BE LA SIERRA	CAPILLA DEL MAR	5Y4...	2 (2/0/0/0)	(C FREE WA...	JUAN DANIEL ANTONIO			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV0035 16:21	HOTEL ALMIRANTE CAI	11W2...	4 (4/0/0/0)	(C COSTAM...	Fenderson Willie			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV951 00:00	HOTEL ALMIRANTE CAI	QF9...	2 (2/0/0/0)	(C VIAJES H...	HERNANDEZ CARMON...			IN
		SERVICIO REGULAR: MUELI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	MUELLE ISLA DEL ENCANTO	HOTEL ALMIRANTE CAI	58F144	2 (2/0/0/0)	(C TURISMO...	ARROYO TORRES SAC...			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV8556 00:00	HOTEL CARTAGENA PL	NV8...	1 (1/0/0/0)	(C DESTINO...	BERROCAL CHINCHAY ...			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV8556 00:00	CARTAGENA PLAZA	HLZ4...	4 (4/0/0/0)	(C DESTINO...	Ruiz Julio César			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV8558 00:00	ZALMEDINA	FX6...	1 (1/0/0/0)	(C FLYTOUR...	SOUSA ANTONIA DEBO...			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV8558 00:00	CAPILLA DEL MAR	CTW...	2 (2/0/0/0)	(C FREE WA...	CASTRO MARTA DELIA			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV9540 00:00	HOTEL CARTAGENA PL	3OK...	2 (2/0/0/0)	(C ABTOUR ...	CAPEL PATRICIA			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG AV9548 00:00	DANN CARTAGENA	76M...	2 (2/0/0/0)	(C DESTINO...	BAZAN HULDA			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG CM161 00:00	HOTEL CAPILLA DEL M.	FZ38ZJ	10 (10/0/0/0)	(C PLANET T...	LOPEZ ZULOAGA Ana ...			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	ctg LA2448 00:00	Cartagena Plaza	8J9F2	6 (6/0/0/0)	(C COSTAM...	TAMASHIRO LUCY			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG LA4116 00:00	Getsemani Cartagena Lu	8R12...	2 (2/0/0/0)	(C LATAM Tr...	dapper Mr flavio			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG xx000 00:00	HOTEL CASINO ATLANT	ZL5L...	2 (2/0/0/0)	(C DESTINO...	HARO SERGIO			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	08:55 01/08/2019	08:55 01/08/2019	BOG LA4092 08:55	HOTEL CARIBE BY FAR	V41N...	2 (2/0/0/0)	(C TOUR MU...	GALDAMES CONTRER...			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	09:00 01/08/2019	09:00 01/08/2019	BOG LA4092 08:59	HOTEL CAPILLA DEL M.	8ZV...	2 (2/0/0/0)	(C ADSMUN...	ORTIZ PEDRO			IN
		REGULAR SERVICE: FROM	10:00 01/08/2019	10:00 01/08/2019	CTG CM0666 11:20	DANN CARTAGENA	MW...	4 (4/0/0/0)	(C VIAJES F...	VASQUEZ BUSTAMANT...			IN
		REGULAR SERVICE: FROM	10:00 01/08/2019	10:00 01/08/2019	CTG LA4092 08:59	DANN CARTAGENA	N8F7...	2 (2/0/0/0)	(C VIAJES F...	NAVARRETE SOTO AN...			IN
		SERVICIO PRIVADO: AEROP	10:50 01/08/2019	10:50 01/08/2019	MDE AV9386 10:50	INTERCONTINENTAL C	XTJ2R4	6 (6/0/0/0)	(C VILLATOU...	AYALA LEDEZMA LIBRA...			IN
		SERVICIO REGULAR: AEROI	22:15 01/08/2019	22:15 01/08/2019	CTG AV8552 22:15	HOTEL CARIBE BY FAR	Q5H...	3 (3/0/0/0)	(C AP REPS ...	MAURICCI JAIME			IN
(23 Reservas)								68 (68/0/...					

Juniper operativa Delegación Activa | Panamericana de Viajes DMK | Adm:Saray.Mulford  
Lunes, 22 Julio 2019

Mantenimientos Informes Usuario **Intranet**

Operativa > Pantalla Asignaciones

Excursiones | 01/08/2019 - 01/08/2019 | Cartagena <- Bolivar <- Colombia

Blo...	Est...	Inc...	Nombre servicio	Fecha recogida	Origen	Localizador	Pax (A/N1/N2/...	Ciente	Titular
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISIT OF THE CITY</b>									
			VISIT OF THE CITY	09:00 01/08/2019	ALFIZ HOTEL	3P1453	2 (2/0/0/0)	REVEALED TRAV...	ARMSTRONG JAMES
<b>(1 Reserva)</b>									
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISIT OF THE CITY</b>									
			VISIT OF THE CITY	00:00 01/08/2019	Carrera 1 # 2-87, Bocagrande	EZZB8V	2 (2/0/0/0)	A PLACE TO RE...	Cardoso Reinaldo
			VISITA DE LA CIUDAD	00:00 01/08/2019	Punto genérico	R73DLN	4 (4/0/0/0)	CAPORO TRAVE...	CAPORO pasajeros
			VISITA DE LA CIUDAD	00:00 01/08/2019	ALMIRANTE CARTAGENA	ZZZSR	3 (3/0/0/0)	VIAJES HECTOR/...	SOSA CRUZ LUIS A
			VISITA DE LA CIUDAD	00:00 01/08/2019	CAPILLA DEL MAR	4WR635	9 (9/0/0/0)	DESTINOS MUN...	HUANQUI LUIS
			VISITA DE LA CIUDAD	00:00 01/08/2019	DECAMERON CARTAGENA	XLNM37	3 (3/0/0/0)	CTM TOURS SA...	ROMAN MARIA EUGENIA
			VISITA DE LA CIUDAD	00:00 01/08/2019	DECAMERON CARTAGENA	3RF9CJ	4 (4/0/0/0)	DESTINOS MUN...	SANCHEZ WALTER
			VISITA DE LA CIUDAD	00:00 01/08/2019	HOTEL CARIBE BY FARANDA	B8GCTL	2 (2/0/0/0)	SEEUATOURS...	ARIAS IGLESIAS MARIA
			VISITA DE LA CIUDAD	14:00 01/08/2019	Punto genérico	HW2NDW	2 (2/0/0/0)	TURISMO TONY ...	MANGUAL BALAY LUIS
<b>(8 Reservas)</b>									
							<b>29 (29/0/0/0)</b>	<b>(0)</b>	

## BOGOTA

Juniper operativa Delegación Activa | Panamericana de Viajes DMK | Adm:Saray.Mulford  
Lunes, 22 Julio 2019

Mantenimientos Informes Usuario **Intranet**

Operativa > Pantalla Asignaciones

Traslados | 01/08/2019 - 01/08/2019 | Bogota <- Bogotá Distrito Capital <- Colombia

...	...	...	Nombre servicio	Fecha recogida	Fecha llegada	Origen	Destino	Locali...	Pax (A/N...	Ciente	Titular	E...	Est...	L...
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 SERVICIO PRIVADO: AEROPUERTO - HOTEL</b>														
			SERVICIO PRIVADO: AEROPU	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	BOG LA8000 00:00	NH ROYAL LA BOHE	INH...	2 (2/0/0/0)	DESCUBR...	ARNAUT Marcelo			IN
			SERVICIO REGULAR: HOTEL	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	DANN NORTE BOGOTA	BOG AV9548 00:00	42QV...	4 (4/0/0/0)	DESTINOS...	Gomez de Durand Luz			O...
			SERVICIO REGULAR: HOTEL	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	DANN NORTE BOGOTA	BOG LA4330 00:00	5364ME	3 (3/0/0/0)	TURISMO ...	GARCIA JANICE			O...
			SERVICIO REGULAR: HOTEL	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	DANN AVENIDA 19	CTG AV9540 03:00	2GK...	2 (2/0/0/0)	ABTOUR V...	CAPEL PATRICIA			O...
			SERVICIO REGULAR: HOTEL	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	ESTELAR SUITES JONES	BOG LA577 00:00	D2M6...	1 (1/0/0/0)	ADSMUND...	SIRLOPU DAVID			O...
			SERVICIO REGULAR: HOTEL	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	NH ROYAL URBAN 93	BOG AV217 03:00	5377GE	3 (3/0/0/0)	SIGA TURI...	LACROIX YANINA VERON...			O...
			SERVICIO REGULAR: HOTEL	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	HOTEL CLARION HOTEL BOG	CTG AV133 00:00	HFH2...	3 (3/0/0/0)	DESTINOS...	PICASSO LILIANA			O...
			SERVICIO REGULAR: AEROPU	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	BOG AV0259 00:00	WYNDHAM BOGOTA	Z73N1Z	2 (2/0/0/0)	MADRID T...	Afanador Ricardo			IN
			REGULAR SERVICE: FROM AI	10:00 01/08/2019	10:00 01/08/2019	LIM AV132 14:27	101 PARK HOUSE SL	ESGV...	4 (4/0/0/0)	VIAJES FA...	E.I.R.L. AOP SERVICIOS ...			IN
			SERVICIO PRIVADO: AEROPU	13:40 01/08/2019	13:40 01/08/2019	AMS KLM749 13:40	HOTEL 93 LUXURY S	LXG6...	4 (4/0/0/0)	AGENCIA ...	JOYCE JAMES			IN
			SERVICIO REGULAR: AEROPU	18:10 01/08/2019	18:10 01/08/2019	MDE AV9315 18:10	METROTEL 74	65Z86B	2 (2/0/0/0)	CARVITUR...	BOLAÑOS PINTO RICAR...			IN
			SERVICIO PRIVADO: AEROPU	19:25 01/08/2019	19:25 01/08/2019	MDE LA4013 19:25	NH ROYAL PAVILLON	YE311V	1 (1/0/0/0)	VIAJES FA...	REYES EDUARDO			IN
<b>(13 Reservas)</b>										<b>33 (33/0/...</b>				

Bl...	Es...	In...	Nombre servicio	Fecha recogida	Origen	Localizador	Pax (A/N/I/N2/...	Cliente	Titular
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISITA DE LA CIUDAD SIN MONSERRATE</b>									
			VISITA DE LA CIUDAD SIN MONSERRATE	00:00 01/08/2019	NOVOTEL BOGOTA	TCSEQH	2 (2/0/0/0)	Inka Yume Travel	OMURA AQUILES
			(1 Reserva)				2 (2/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISITA DE LA CIUDAD CON MONSERRATE</b>									
			VISITA DE LA CIUDAD CON MONSERRATE	00:00 01/08/2019	Punto genérico	D2X93S	4 (4/0/0/0)	KMH BOUTIQUE ...	Zavaia Heriberto
			VISITA DE LA CIUDAD CON MONSERRATE	00:00 01/08/2019	CLARION BOGOTÁ PLAZA	YCCTJH	2 (2/0/0/0)	A&A TOURS	Alvarez Mario
			CITY TOUR WITH MONSERRATE	00:00 01/08/2019	Lobby del Hotel donde se aloja	35W6Y1	2 (2/0/0/0)	VIAJES FALABEL...	CALDERON ACAPANA MIRTHA
			(3 Reservas)				8 (8/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISITA A LA CATEDRAL DE SAL</b>									
			VISITA A LA CATEDRAL DE SAL	00:00 01/08/2019	Calle 82 No. 12-35	QW35GF	4 (4/0/0/0)	MADRID TRAVEL ...	GRAU JOSE
			SALT CATHEDRAL VISIT	00:00 01/08/2019	Lobby del Hotel donde se aloja	35W6Y1	2 (2/0/0/0)	VIAJES FALABEL...	CALDERON ACAPANA MIRTHA
			(2 Reservas)				6 (6/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISIT TO THE DIVINO NIÑO'S SANCTUARY</b>									
			VISIT TO THE DIVINO NIÑO'S SANCTUARY	00:00 01/08/2019	Lobby del Hotel donde se aloja	35W6Y1	2 (2/0/0/0)	VIAJES FALABEL...	CALDERON ACAPANA MIRTHA
			(1 Reserva)				2 (2/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 CITY TOUR CON MONSERRATE, CATEDRAL DE SAL Y ALMUERZO TIPICO</b>									
			CITY TOUR CON MONSERRATE, CATEDRAL	08:30 01/08/2019	Punto genérico	LY28CQ	2 (2/0/0/0)	SEEUSATOURS...	CORDON FRANCISCO
			(1 Reserva)				2 (2/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 TOUR FULL DAY DESCUBRIENDO BOGOTÁ</b>									
			TOUR FULL DAY DESCUBRIENDO BOGOTÁ	00:00 01/08/2019	por confirmar	MMTHZV	2 (2/0/0/0)	VIATOR INC	Fiamenco Mirian
			(1 Reserva)				2 (2/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISITA DE LA CIUDAD CON MONSERRATE</b>									
			VISITA DE LA CIUDAD CON MONSERRATE	00:00 01/08/2019	NH COLLECTION BOGOTA ANDINO ROYAL	P51D7X	2 (2/0/0/0)	DESCUBRA TURI...	Augusto Glaucia
			VISITA DE LA CIUDAD CON MONSERRATE	09:00 01/08/2019	Punto genérico	Z1274W	2 (2/0/0/0)	TARANNA CLUB ...	ESCOFET JAUME

https://www.panamericanadeviajes.net/intranet/operativa/#

## MEDELLIN

Juniper operativa													
Delegación Activa   Panamericana de Viajes DM   Adm: Saray Mulford   Lunes, 22 Julio 2019													
Operativa > Pantalla Asignaciones													
Traslados	...	...	...	...	...	...	...	...	...				
...	...	...	Nombre servicio	Fecha recogida	Fecha llegada	Origen	Destino	Locali...	Pax (A/N...	Cliente	Titular	...	E...
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 SERVICIO REGULAR: HOTEL - AEROPUERTO JOSÉ MARIA CORDOVA</b>													
			SERVICIO REGULAR: HOTEL - A	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	POBLADO ALEJANDRIA	MDE AV951 00:00	GF9Z...	2 (2/0/0/0)	VIAJES HE...	HERNANDEZ CARMONA C...	...	...
			SERVICIO REGULAR: HOTEL - A	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	Estelar Blue	MDE LA2483 00:00	P8W...	6 (6/0/0/0)	LATAM AIR...	MOSCOSO Mrs CARMEN	...	...
			SERVICIO REGULAR: AEROPUE	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	BOG LA4330 00:00	MI HOTEL MEDEL	5364ME	3 (3/0/0/0)	TURISMO ...	GARCIA JANICE	IN	IN
			REGULAR SERVICE: JOSE MAR	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	MDE AV8410 11:45	POBLADO ALEJAI	5J8D82	2 (2/0/0/0)	VIAJES HE...	MELLENDEZ CINTRON LIZD...	IN	IN
			SERVICIO REGULAR: AEROPUE	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	MDE UX199 00:00	Medellin Vibes Hos	M8YI...	2 (2/0/0/0)	ABTOUR V...	FRAMIS ELENA	IN	IN
			SERVICIO PRIVADO: HOTEL - A	06:30 01/08/2019	06:30 01/08/2019	MARRIOTT MEDELLIN	CTG AV9386 06:40	XTJ2R...	6 (6/0/0/0)	VILLATOU...	AYALA LEDEZMA LIBRADO...	...	...
			(6 Reservas)						21 (21/0/...				

Juniper operativa Delegación Activa Panamericana de Viajes DM. Adm:Saray.Mulford  
Lunes, 22 Julio 2019

Mantenimientos Informes Usuario Intranet

Operativa > Pantalla Asignaciones

Excursiones 01/08/2019 - 01/08/2019 Medellin <- Antioquia <- Colombia

Bl...	E...	In...	Nombre servicio	Fecha recogida	Origen	Localizador	Pax (A/N1/N2/...	Cliente	Titular
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 EMBALSES EL PEÑOL Y GUATAPE</b>									
			EMBALSES EL PEÑOL Y GUATAPE	00:00 01/08/2019	Cra 36 No. 2 sur 60 Loma de Alejandria	YSW7M2	7 (7/0/0/0)	A&A TOURS	Castillo Miguel
			(1 Reserva)				7 (7/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 TOUR NORTE DE LA CIUDAD Y METRO CABLE</b>									
			TOUR NORTE DE LA CIUDAD Y METRO CABL	00:00 01/08/2019	Carrera 43 # 9 Sur - 5	1CRM10	10 (10/0/0/0)	FJR INTERNACI...	Jiménez Medina Sonia A
			(1 Reserva)				10 (10/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 EMBALSES EL PEÑOL Y GUATAPE.</b>									
			EMBALSES EL PEÑOL Y GUATAPE.	00:00 01/08/2019	POBLADO PLAZA	ZS1QPP	2 (2/0/0/0)	A&A TOURS	Plaza Jose
			(1 Reserva)				2 (2/0/0/0)		
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VISITA MEDELLIN - PAQ</b>									
			VISITA MEDELLIN - PAQ	00:00 01/08/2019	POBLADO ALEJANDRIA	CYLH9P	2 (2/0/0/0)	PTB TOURS DE ...	ESPINOSA MOYA CELSO AGUSTIN
			(1 Reserva)				2 (2/0/0/0)		

## SAN ANDRÉS ISLAS

Juniper operativa Delegación Activa Panamericana de Viajes DM. Adm:Saray.Mulford  
Lunes, 22 Julio 2019

Mantenimientos Informes Usuario Intranet

Operativa > Pantalla Asignaciones

Traslados 01/08/2019 - 01/08/2019 Isla de San Andrés <- San Andrés y Providencia <-

...	...	...	Nombre servicio	Fecha recogida	Fecha llegada	Origen	Destino	Local...	Pax (A/N...	Cliente	Titular
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 SERVICIO PRIVADO DEL HOTEL EN ZONA URBANA A AEROPUERTO</b>											
			SERVICIO PRIVADO DEL HOTEL E	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	Av. Colombia No. 1 - 19	ctj AV9779 031	IVP...	3 (3/0/0/0)	AIT OPERA...	COSTA MARIO
			SERVICIO REGULAR HOTEL EN Z	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	DECAMERON ISLEÑO	ADZ LA4251 0C	L325...	6 (6/0/0/0)	CARIBBEA...	VARGAS MAURICIO
			REGULAR SERVICE HOTEL OUTS	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	HOTEL SOL CARIBE CAMPO	BOG LA4281 0i	385663	5 (5/0/0/0)	VIAJES FAL...	FERNANDEZ CARLOS
			SERVICIO REGULAR HOTEL FUEI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	Cocoplum Beach	ADZ LA4255 0C	XE2L67	1 (1/0/0/0)	SANTA CAT...	ESPAÑON NESTOR ARIEL
			SERVICIO REGULAR HOTEL FUEI	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	DECAMERON MARAZUL	ADZ AV9779 0C	1HH...	6 (6/0/0/0)	TURISMO ...	YASNA ORTIZ YASNA ORTIZ
			SERVICIO REGULAR AEROPUER	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	CTG CM610 00:00	DECAMERON I	TH8...	2 (2/0/0/0)	COSTAMA...	BEDOYA ANA MARIA MILAG...
			REGULAR SERVICE HOTEL OUTS	10:00 01/08/2019	10:00 01/08/2019	DECAMERON MARAZUL	ADZ 611 11:53	VM5...	2 (2/0/0/0)	VIAJES FAL...	MUNOZ ROMERO PABLA
			REGULAR SERVICE FROM AIRPC	13:00 01/08/2019	13:00 01/08/2019	ADZ LA4232 13:00	HOTEL SOL C/	2IBC...	2 (2/0/0/0)	VIAJES FAL...	CARTES FUENTEALBA gabri...
			PRIVATE SERVICE FROM AIRPOR	17:15 01/08/2019	17:15 01/08/2019	BOG AV9776 17:15	COCOPLUM BI	K1D...	2 (2/0/0/0)	ECCAMERI...	JAKAB SARA ROSE
			REGULAR SERVICE FROM AIRPC	21:00 01/08/2019	21:00 01/08/2019	SCL av9780 21:00	HOTEL SOL C/	YD23...	6 (6/0/0/0)	VIAJES FAL...	BRICENO ALARCON carolina ...
			(10 Reservas)				35 (35/0/...				

Juniper operativa Delegación Activa Panamericana de Viajes DM. Adm:Saray.Mulford  
Lunes, 22 Julio 2019

Mantenimientos Informes Usuario Intranet

Operativa > Pantalla Asignaciones

Excursiones 01/08/2019 - 01/08/2019 Isla de San Andrés <- San Andrés y Providencia <-

Bl...	E...	In...	Nombre servicio	Fecha recogida	Origen	Localizador	Pax (A/N1/N2/...	Cliente	Titular
<b>- 01/08/2019 - / -&gt; Plazas vehículo : 0 VUELTA A LA ISLA</b>									
			VUELTA A LA ISLA	00:00 01/08/2019	HOTEL CASA BLANCA	1XB32P	4 (4/0/0/0)	TGK TOUR OPE...	SOARES LUCIANO
			(1 Reserva)				4 (4/0/0/0)		

## SANTA MARTA

Juniper operativa | Delegación Activa | Panamericana de Viajes DM. | Adm:Saray.Mulford | Lunes, 22 Julio 2019

Mantenimientos | Informes | Usuario | Intranet

Operativa > Pantalla Asignaciones

Traslados | 01/08/2019 - 01/08/2019 | Santa Marta <- Magdalena <- Colombia

...	...	...	Nombre servicio	Fecha recogida	Fecha llegada	Origen	Destino	Local...	Pax (A/N...	Cliente	Titular
- 01/08/2019 - / -> Plazas vehiculo : 0 <b>SERVICIO REGULAR ESPECIAL: CARTAGENA A SANTA MARTA</b>											
			SERVICIO REGULAR ESPECIAL: C	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	HTL Casa Tere	GALEON	CHM...	2 (2/0/0/0)	ABTOUR VI...	COTELO ALICIA
			SERVICIO REGULAR: AEROPUERT	00:00 01/08/2019	00:00 01/08/2019	BOG A/9766 00.00	AC SANTA M	SKQ...	2 (2/0/0/0)	TRAYECTO...	FRATTA ANDREA
									(2 Reservas)	4 (4/0/0)...	

Juniper operativa | Delegación Activa | Panamericana de Viajes DM. | Adm:Saray.Mulford | Lunes, 22 Julio 2019

Mantenimientos | Informes | Usuario | Intranet

Operativa > Pantalla Asignaciones

Excursiones | 01/08/2019 - 01/08/2019 | Santa Marta <- Magdalena <- Colombia

B...	E...	I...	Nombre servicio	Fecha recogida	Origen	Localiza...	Pax (A/N1/N...	Cliente	Titular

Comparando y analizando las notorias diferencias entre ciudades es muy obvio que Santa Marta a Nivel de agencia, necesita la intervención de tecnología, publicidad y demás herramientas necesarias para que la ciudad se venda en el exterior de una mejor manera.

## Graficas

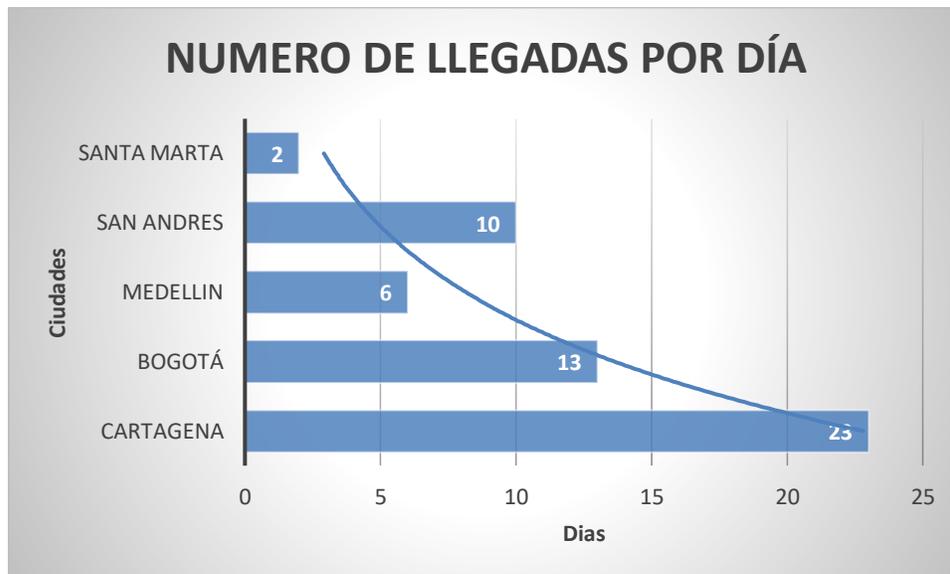


Grafico 1. Relación entre números de pasajeros y ciudades mas visitadas en promedio por día con una línea de tendencia exponencial.

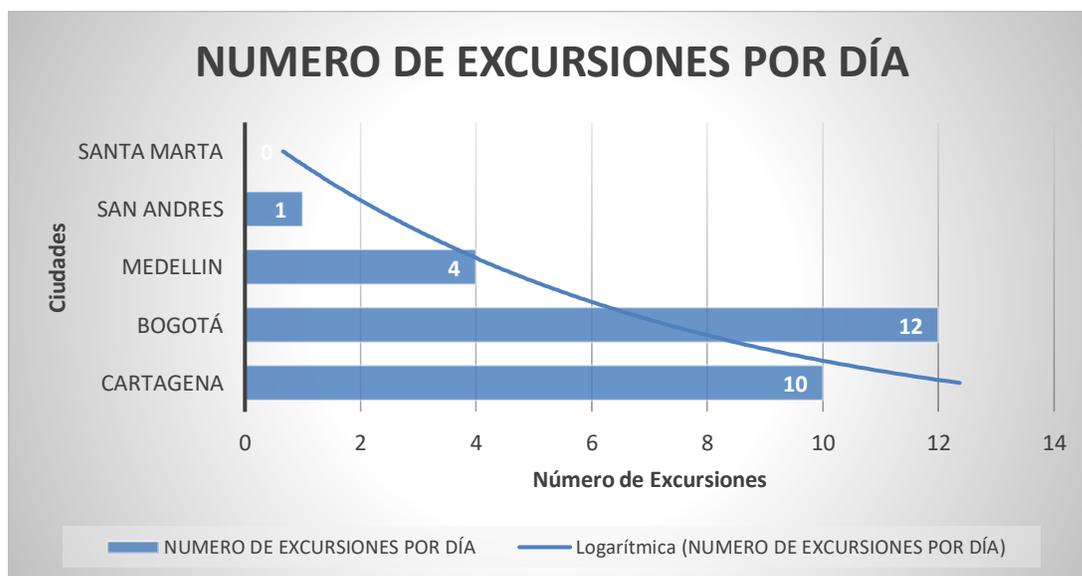


Gráfico 2. Relación de números de excursiones realizadas con respecto a las ciudades más visitadas, con una línea de tendencia logarítmica para un ajuste en los datos que aumentan y disminuyen.

### **Presentación y análisis crítico de resultados**

En vista de que Santa Marta cada día tiene un auge de numerosas visitas y donde las agencias tienen que estar a la vanguardia para poder satisfacer y entregar un excelente servicio a los visitantes, se tomó el trabajo de recopilar información de 2 agencias que están prestando diferentes servicios dentro de la ciudad, para poder comparar, algunos datos que se creen que son de importancia de para conocer el nivel que se maneja en términos de agencias locales con relación a lo siguiente:

La información se solicitó a través de correos electrónicos, donde la persona encargada de la aérea brindó información básica donde con pequeños detalles se pudo notar el crecimiento y solides con la cuenta.

#### **BAQUIANOS, Travel & Aventure**

Guías y Baquianos Tour S.A.S. Fundada en 1977 de la mano del señor Jairo Portillo, fue precursora y pionera del trekking hacia Ciudad Perdida iniciando su operación en 1980 y continuando con su vocación de aventura y servicio en nuestros días. Ofrece los mejores destinos rurales, de playa y selva especializados en las estribaciones de la majestuosa Sierra Nevada de Santa Marta y toda la región del Caribe colombiano, siendo expertos en la región.

Cuenta con un extenso catálogo de planes y paquetes turísticos con actividades campestres, ecológicas, de aventura, arqueológicas y culturales de la más variada índole. Fomenta el turismo renovable, sustentable y sostenible en el tiempo protegiendo los recursos naturales y asegurando que el uso del recurso ambiental sea responsable y con la

conciencia que amerita para que futuras generaciones puedan disfrutar lo que hoy disfrutamos todos.

Actualmente se cuenta con una amplia cartera de productos ofreciendo nuevos destinos a diversas regiones del país, promoviendo así un turismo de aventura responsable, cumpliendo con los más altos estándares a nivel nacional e internacional en todo el territorio colombiano.

Más de 37 años promoviendo el turismo de la región, le garantizan experiencia y seguridad ofreciendo el mejor servicio por guías locales expertos.

Manejan un Número de pasajeros por mes de: 400

Los pasajeros son principalmente de:

- Colombia
- Francia
- Países Bajos
- Estados Unidos
- Alemania.

En la empresa Cuentan con:

- 12 personas en la parte administrativa
- Y aproximadamente 30 en la operativa.

El marketing que realiza la empresa se basa principalmente en pautas en google, redes sociales y en la presencia en diferentes eventos de turismo y en guías de viajes.

BAQUIANOS cuenta con diferentes tipos de excursiones, siendo su fuerte, la naturaleza, espacios como Ciudad Perdida, siendo su tour número 1, Lugares de la Sierra Nevada de Santa Marta.

## Portafolio de servicios que caracterizan esta agencia



### Ciudad PERDIDA

**Ciudad Perdida** fue construida por la cultura indígena Tayrona hacia el año 700 D.C. y fue el centro urbano más importante entre los 250 asentamientos indígenas descubierto hasta el momento en la Sierra Nevada de Santa Marta. Su población oscilaba entre 1400 y 3.000 habitantes.

Teyuna, como también se le llama, estaba conformada por más de 150 terrazas distribuidas en ocho "barrios" cuyo espacio servía para vivir, trabajar y celebrar las ceremonias religiosas. Los sectores de la ciudad estaban comunicados a través de una red de caminos empapelados y escaleras ubicadas en las laderas que garantizaban el acceso a los campos de cultivo.



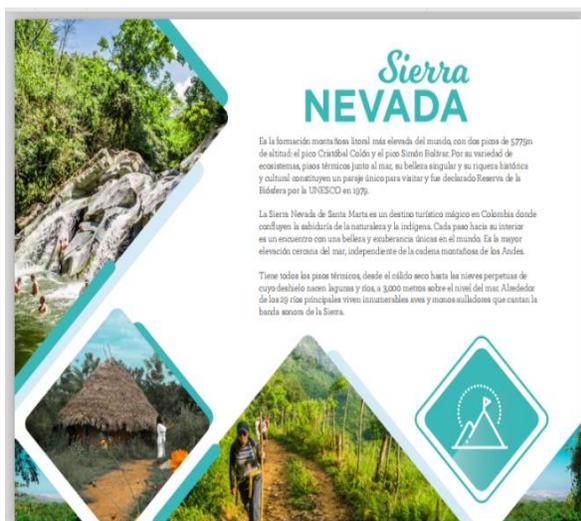
### Rio DON DIEGO

Vive la aventura y siente la adrenalina sobre las aguas frías y cristalinas del río Don Diego. Un destino lleno de color, aventura, arqueología e historia, rodeados de paisajes sin igual donde la sierra muestra su verdadero esplendor. Disfruta de un día inolvidable en un río que te ofrece una experiencia única. Disfruta de un día inolvidable en un río que te ofrece una experiencia única.

**Visa, avión y flota.**

 <b>Duración</b> 1 día	 <b>Salida</b> Lugar acordado	 <b>Salida</b> 8:00 am
--	---	--

<p><b>SERVICIOS INCLUIDOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transporte ida y vuelta</li> <li>- Guía</li> <li>- 1 botella de agua</li> <li>- Entrada a Tayrona</li> <li>- Almuerzo</li> <li>- Seguro de viaje</li> </ul>	<p><b>SERVICIOS NO INCLUIDOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bebidas</li> <li>- Tour de compras y/o visita a otros atractivos turísticos</li> </ul> <p><b>RECOMENDACIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llevar ropa adecuada, traje de baño, toalla, sombrero o gorra, gafas, protección solar y cámara fotográfica.</li> </ul>
--	---



### Sierra NEVADA

Da la formación montañosa la más elevada del mundo con dos picos de 5379m de altura: el pico Cristóbal Colón y el pico Simón Bolívar. Por su variedad de ecosistemas, paisajes térmicos junto al mar, su belleza singular y su riqueza histórica y cultural constituyen un paraje único para visitar y fue declarado Reserva de la Biosfera por la UNESCO en 1979.

La Sierra Nevada de Santa Marta es un destino turístico mágico en Colombia donde conviven la sabiduría de la naturaleza y la indígena. Cada paso hacia su interior es un encuentro con una belleza y exuberancia únicas en el mundo. Es la mayor elevación cercana del mar, independiente de la cadena montañosa de los Andes.

Tiene todos los pisos térmicos, desde el cálido seco hasta las nieves perpetuas de cuyo derretido nacen lagunas y ríos a 3.000 metros sobre el nivel del mar. Alrededor de las 19 más principales rivas innumerables aves y millones de mariposas que crean la banda sonora de la Sierra.



### Cerro KENNEDY

*Verdes montañas bañadas de blancas nubes y coloridos atardeceres...*

**El Cerro Kennedy** es una montaña que se encuentra localizada en las estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta, su punto más alto cuenta con una altura de 3500 metros sobre el nivel del mar, cubierta por un bosque de niebla en el cual se albergan cientos de aves endémicas y migratorias.

Desde la cima de esta importante montaña se puede observar una excelente vista a los picos nevados Bolívar y Colón, Santa Marta y todo el sistema montañoso que conforma la Sierra Nevada de Santa Marta, también se pueden observar muchas de las especies de aves endémicas que se encuentran en los bosques montañosos sub andinos de esta zona.

 <b>Duración</b> 3 o 2 días	 <b>Salida</b> Acordado con el cliente	 <b>Salida</b> Acordado con el cliente
---	--	--

<p><b>SERVICIOS INCLUIDOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hospedaje 1 o 2 noches en la Finca ecoturística Santa Elena en habitación múltiple</li> <li>- Transporte en camionetas 4x4 tipo campero</li> <li>- Tour en la Hacienda casatera a Victoria</li> <li>- Alimentación durante el tour: frutas durante las caminatas, bebida caliente</li> <li>- Hítay Como Kennedy</li> <li>- Visita a la cascada segunda Panku (Tour de 3 días)</li> <li>- Guía local</li> <li>- Seguro de viajes y entradas</li> </ul>	<p><b>SERVICIOS NO INCLUIDOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Noches adicionales</li> <li>- Guía bilingüe</li> <li>- Gastos no especificados</li> <li>- Botella de agua</li> <li>- Cervezas o licor, bebidas frías</li> <li>- Alquiler de caballo</li> </ul>
--	--

## ALCARIBE TRAVEL SAS

ALCARIBE TRAVEL es una agencia Tour Operadora, que cuenta con un Equipo especializado de transporte, conductores de calidad certificados, vehículos confortables.

Teniendo todo lo necesario para un correcto transporte de pasajeros a los diferentes que ofrecemos dentro y fuera de Santa Marta.

Ven, disfruta y conoce Santa Marta y todos sus alrededores, tenemos Tours en toda el área circundante, para asegurarnos que no te perderás ningún detalle de esta maravillosa ciudad histórica que es Santa Marta.

Número aproximado de pasajeros que se recibe en el año 2019:

- Enero 2277
- Febrero 2781
- Marzo 2716
- Abril 790
- Mayo 425
- Junio 1718

Nacionalidad de los visitantes:

- Alemania
- Francia
- Holanda
- Inglaterra,
- Estados unidos

Número de trabajadores o colaboradores:

- 11 empleados en nomina

Qué tipo de publicidad o marketing manejan: Ferias y misiones comerciales- página web

ALCARIBE TRAVEL cuenta con diferentes tipos de excursiones, siendo su fuerte, la naturaleza, espacios como manejan la mayoría de lugares fascinantes de la Sierra Nevada de Santa Marta, su especialidad son los encuentros con comunidades indígenas donde los visitantes pueden disfrutar de la experiencia de un día con el estilo de vida de los resguardos indígenas.

## Portafolio de servicios que caracterizan esta agencia

### NUESTROS TOURS



#### CHERUA

Animete a conocer de cerca las raíces de los indígenas Koguis en la Sierra Nevada



#### CIUDAD ANTIGUA

Los Tayronas fueron los primeros pobladores de Santa Marta, la primera ciudad fundada en Colombia.



#### EXPERIENCIA DEL CACAO Y RESERVA CAOBA

Comenzamos el recorrido desde Santa Marta en Camioneta 4\*4 al Corregimiento de Masinga, continuamos una

## Panamericana de viajes santa marta



#### CIÉNAGA GRANDE DE SANTA MARTA, NUEVA VENECIA

El santuario de fauna y flora Ciénaga Grande, ubicado entre las ciudades de Santa Marta



#### TUNGUEKA TRECK

Ven, vive y disfruta de la interacción de una de las comunidades indígenas descendientes de



#### TREKKING CIUDAD PERDIDA TEYUNA

Cuidad perdida, también conocida como Teyuna o Buritaca-200, es un antiguo asentamiento de la civilización



#### CITY TOUR SANTA MARTA

La ciudad de Santa Marta, privilegiada por su ubicación entre el mar y la sierra



#### TREKKING CERRO KENNEDY

Cerro Kennedy es una formación montañosa que se encuentra localizada en las estribaciones de la

PANAMERICANA DE VIAJES SANTA MARTA se encuentra ubicado en el centro comercial plazuela 23, nuestro fuertes es el receptivo, el recibimiento de pasajeros en aeropuerto, acompañamiento a los hoteles, de igual modo la prestación de servicios como excursiones dentro de la ciudad, y fuera de ella, también traslados desde la ciudad hasta los siguientes destinos de los pasajeros, como Barranquilla, Cartagena, Riohacha, también traslados hasta el Parque Tayrona y sectores aledaños donde clientes deseen ir o alojarse. Auto propio de la empresa con conductor que es el encargado de prestar los diferentes servicios.

Número de pasajeros recibidos de manera mensual: entre 250 y 290

Número de empleados en nómina: 5

Países de donde recibimos visitantes:

- Argentina
- Chile
- Perú
- México
- Uruguay
- Brasil
- España
- Francia
- Estados Unidos
- Alemania
- Israel



## Portafolio de servicios que caracterizan panamericana santa marta

### 11 Acuario y Playa Blanca

Traslado marítimo desde el rodadero hasta el acuario Museo del mar ubicado a 10 minutos aproximadamente. Realizan un recorrido dentro del acuario de 1 hora 45 donde podrán observar más de 500 ejemplares que incluyen tortugas, barracudas, meros, sábalos, jureles, tiburones, corales, anémonas, peces de colores, y un show de delfines. Luego traslado de 3 minutos en lancha a playa blanca. Donde disfrutaran de un refrescante baño de mar.

**Hora de salida: 8:50 a.m. - Hora de regreso: 4:00 p.m.**

**Incluye:**  
Transporte en Lancha ida y vuelta. / Entrada al Acuario. / Seguro de Pasajeros. / Servicio de Guía Acompañante.



### 21 City Tour

Recorrido de 4 horas por el centro histórico de la ciudad de Santa Marta, visitando la Quinta de San Pedro Alejandrino, Monumento del Pibe Valderrama, Mirador de Taganga, Catedral Basílica, Parque Simón Bolívar, Bahía de Santa Marta observando el Puerto Marítimo y la Marina. (PANORÁMICO)

**Hora de salida: 2:00 p.m. - Hora de regreso: 6:00 p.m.**

**Incluye:**  
Transporte terrestre ida y vuelta. / Entrada a la Quinta de San Pedro Alejandrino. / Servicio de guía acompañante.



## Material fotográfico, inspecciones



### 61 Parque Nacional Natural Tayrona: Arrecifes y Cabo San Juan

Traslado terrestre saliendo por la troncal del Caribe rumbo hacia Rohachá hasta la entrada del Zaino ubicado a 34 kilómetros de la ciudad de Santa Marta. Sitio donde se procede a pagar la respectiva entrada. Siguen hacia el parqueadero para dejar el vehículo y emprender la caminata por medio del bosque a unos 45 minutos aproximadamente encontrarán la primera playa que es Arrecifes, de aquí siguen caminando por la orilla del mar a 20 minutos llegando a Arenillas, a unos 15 minutos más la Piscina Natural y a unos 20 minutos más el Cabo San Juan del Guía, sitio donde podrán descansar disfrutar de un refrescante baño de mar y de un delicioso almuerzo típico. Para luego emprender la caminata de regreso al punto donde queda el vehículo. El clima del parque varía de templado a cálido, podrá disfrutar de diferentes especies de fauna y flora así como de exuberantes playas.

**Hora de salida: 6:30 a.m. - Hora de regreso: 6:00 p.m. (Aproximadamente)**

**Incluye:**  
Transporte Terrestre ida y vuelta. / Entrada al Parque Tayrona. / Seguro de Pasajeros. / Servicio de Guía acompañante.



### 31 Taganga y Playa Grande

Traslado terrestre hasta Taganga es un pequeño pueblo típico de pescadores, ubicado a 10 minutos de la ciudad de Santa Marta, es una costa cubierta de aguas cristalinas y playas blancas. Una parada obligada en el mirador de Taganga, luego descienden hasta el pueblo; dejan el vehículo y toman una lancha hasta playa grande ubicada a 10 minutos de Taganga donde podrán disfrutar de un refrescante baño de mar y un delicioso almuerzo típico.

**Hora de salida: 8:00 a.m. - Hora de regreso: 4:00 p.m.**

**Incluye:**  
Transporte terrestre ida y vuelta. / Transporte marítimo. / Servicio de Guía acompañante. / Seguro de pasajeros. / Almuerzo.

**\*Valor de acuerdo al número de personas**



### 41 Parque Nacional Natural Tayrona: Bahía Concha

Traslado terrestre, por el barrio Bestidas hasta la zona de Bahía Concha localizada a 10 kilómetros aproximadamente a 20 minutos de la ciudad de Santa Marta por vía terrestre entre parajes boscosos donde podrán disfrutar de un refrescante baño de mar, disfrutar la actividad de snorkeling y un delicioso almuerzo típico.

**Hora de salida: 8:00 a.m. - Hora de regreso: 5:00 a.m.**

**Incluye:**  
Transporte terrestre ida y vuelta. / Transporte marítimo. / Seguro de pasajeros. / Servicio de Guía acompañante.

**\*Valor de acuerdo al número de personas**



### 91 Sierra Nevada de Santa Marta: Tayronaka

Traslado terrestre saliendo por la troncal del Caribe rumbo hacia Rohachá a 58 kilómetros de la ciudad de Santa Marta es un destino eco turístico. En el pasado este recinto fue habitado por diferentes tribus indígenas allí podrán observar cultivo de flores exóticas y algunas aves que se encuentran en vía de extinción, cuenta con un museo donde se encuentran vestigios de la cultura Tayrona. Allí realizan un recorrido guiado de unos 30 minutos observando la hermosa flora y fauna de este sitio y recorriendo las diferentes terrazas que se encuentran en esta reserva. También pueden disfrutar de un refrescante baño en las aguas frías del río Don Diego. Este tour se complementa con Cascadas de Quebrada Valencia.

**Hora de salida: 8:00 a.m. - Hora de regreso: 3:00 p.m.**

**Incluye:**  
Transporte Terrestre. / Entrada a Tayronaka. / Entrada a Buritaca. / Seguro de pasajeros. / Servicio de Guía Acompañante. / Almuerzo.

**\*Valor de acuerdo al número de personas**



### 101 Sierra Nevada de Santa Marta: Minca Tour del Café

Minca es un pequeño corregimiento está ubicada a 630 msnm y es un pequeño cafetero situado a 14 km al suroeste de Santa Marta, por la troncal del Caribe con una temperatura que oscila entre los 17°C y 24°C. Es un paraíso ecológico, con un bosque húmedo tropical y sus principales atractivos son: Poso Azú, el Río Minca de aguas cristalinas, los Cafetales, la cascada de Marinka y los cultivos de flores.

**Hora de salida: 8:00 a.m. - Hora de regreso: 3:00 p.m.**

**Incluye:**  
Transporte Terrestre ida y vuelta. / Entrada a la finca cafetera la Victoria. / Seguro de Pasajeros. / Servicio de Guía Acompañante. / Almuerzo.

**\*Valor de acuerdo al número de personas**



Se relacionarán algunas imágenes recolectadas de las inspecciones de los nuevos productos que tuvieron gran valor en términos de naturaleza, espacios geográficos, infraestructura y recursos para la operación de los servicios.

### Ciénaga Grande

Fotografía de Catalina De la pava  
(Ciénaga grande de Santa Marta, sept 2018)



2018)

Fotografía de Catalina De la pava  
(Ciénaga grande de Santa Marta, sept



Fotografía de Saray Mulford  
Fotografía de Saray Mulford  
(Ciénaga grande de Santa Marta, sep 2018)



(Ciénaga grande de Santa Marta, sep2018)



Fotografía de Saray Mulford  
(Ciénaga grande de Santa Marta, sep 2018)



Fotografía de Saray Mulford  
(Ciénaga grande de Santa Marta, sep2018)



Fotografía de Saray Mulford  
(Ciénaga grande de Santa Marta, sep 2018)



Fotografía de Saray Mulford  
(Ciénaga grande de Santa Marta, sep2018)

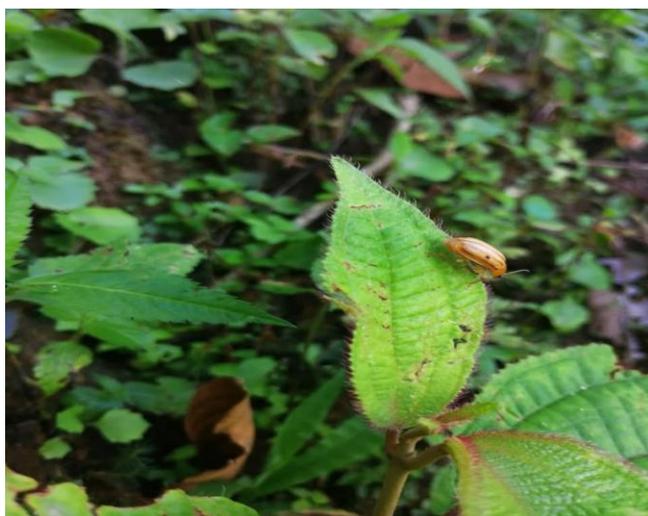
**San Pedro de la Sierra, San Javier, asentamiento indígena**



Fotografía de Saray Mulford,  
(San Pedro de la Sierra, 2019)



Fotografía de Julieth Gordillo,  
(San Pedro de la Sierra, 2019)



Fotografía de Laura Pertúz  
(San Pedro de la Sierra, 2019)



Fotografía de Laura Pertúz  
(San Pedro de la Sierra, 2019)



Fotografía de Laura Pertúz  
(San pedro de la Sierra, 2019)



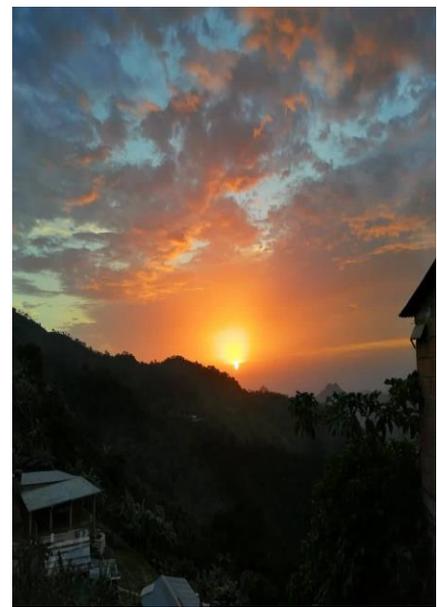
Fotografía de Laura Pertúz  
(San pedro de la Sierra, 2019)



Fotografía de Laura Pertúz  
(San pedro de la Sierra, marzo 2019)



Fotografía de Laura Pertúz  
(San pedro de la Sierra, marzo 2019)



**Tour por las bahías, embarcaciones de lujo**



Fotografía de Andrea Cruz  
(Santa Marta, Abril 2019)



Fotografía de Andrea Cruz  
(Santa Marta, Abril 2019)



Fotografía de Beach Vibes  
(Santa Marta, Abril 2019)



Fotografía de Andrea Cruz  
(Santa Marta, Abril 2019)



Fotografía de Beach Vibes  
(Santa Marta, Abril 2019)



Fotografía de Andrea Cruz  
(Santa Marta, Abril 2019)



Fotografía de Andrea Cruz  
(Santa Marta, Abril 2019)

### **Conclusión**

Se puede culminar este proyecto con la idea y la única intención de poder brindar nuestro aporte como estudiante de Hotelería y Turismo, y como joven que ha tenido la oportunidad de disfrutar los mejores lugares que tiene Santa Marta y de la mejor manera, sabiendo siempre lo única que la ciudad de Santa Marta es y que tiene mucho más por dar, pero solo falta tener un poco más de trabajo por sacar a mostrar al mundo lo mejor de nosotros.

También agradecimiento a la maravillosa experiencia que ha sido el ser parte de esta gran familia PANAMERICANA DE VIAJES, el cual todo el tiempo se siente el apoyo y ayuda de la mejor manera y con los mejores compañeros y jefes, aprendiendo y creciendo de la forma que siempre se espera.

PANAMERICANA DE VIAJES sin duda alguna es una excelente empresa que se ha sabido consolidar y mantener en el mercado, creciendo y expandiéndose a través de los años, por eso la idea e intención es que también de ese mismo modo SANTA MARTA pueda ser en un tiempo no muy lejano ese destino predilecto y bien promocionado, por lo único y maravilloso que somos, que se pueda publicitar como la ciudad llena de historia, cultura, naturaleza, diversidad y magia.

### Lista de referencias

- Echeverri, L. M., Rosker, E., & Restrepo, M. L. (2010). Los orígenes de la marca país Colombia es pasión. *Estudios y perspectivas en turismo*, 19(3), 409-421.
- Fontalba, P. (2017). *¿Qué es el Marketing Digital y cuáles son sus ventajas?* Planeta
- Ttadem. <https://www.ttandem.com/blog/que-es-el-marketing-digital-y-cuales-son-sus-ventajas>
- Flórez, C. (2012). *Plataforma de Innovación para el sector textil - confección*. Medellín: (s.e).
- Marketing FCA. (2009). (s.t). Recuperado de: <http://mktfcaunam.blogspot.com.co>
- Montiel, M. (2002). *Promoción turística en Internet: las TIC como herramientas de divulgación e información*. Memorias, IV Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Málaga.
- *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 2016. Universidad EAN Colombia, Bogotá, Colombia
- Trout, J. Ries A. (1993). *22 leyes inmutables del marketing*. Mcraw-Hill interamericana de España. España. 188
- Yejas, D. A. A. (2016). Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (80), 59-72.

### Sitios Web

Página oficial de Situr Magdalena

- <https://www.siturmagdalena.com/>

Página de promoción de Santa Marta

- <http://www.colombia.travel/es/a-donde-ir/caribe/santa-marta>

Página de la ciénaga grande de Santa Marta [www.colparques.net](http://www.colparques.net) DERECHOS

RESERVADOS

- <http://www.colparques.net/CIENAGA>

- Página oficial San Pedro de la Sierra, Blog, Margoth Cortes “telecentro san pedro de la sierra” San Pedro de la Sierra (Magdalena) Mayo de 2010

<http://sanpedrodelasierra.blogspot.com/> además de la información recolectada en la visita de inspección.

Página web de Beach vibes

- <https://www.colombia.com/turismo/prestadores-de-servicios-turisticos/i46739/beach-vibes-colombia>

Página oficial Panamericana de viajes -

<https://www.panamericanadeviajes.net/login/?returnURL=%2Fdefault.aspx>

A demás de información de primera mano dada por parte de la empresa, información interna y necesaria para la investigación.

## Apéndice

Las tablas y figuras pueden ir en el apéndice como se mencionó anteriormente.

También es posible usar el apéndice para incluir datos en bruto, instrumentos de investigación y material adicional.