



**CREACIÓN DE UNA SECRETARIA DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE CIÉNAGA PARA EL
FORTELECIMIENTO DEL DESTINO TURÍSTICO COMPETITIVO, SOSTENIBLE DEL
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA**

ADRIANA PAOLA FULA BARROS

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTA MARTA, MAGDALENA
2019**



CREACIÓN DE UNA SECRETARIA DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE CIÉNAGA PARA
EL FORTALECIMIENTO DEL DESTINO TURÍSTICO COMPETITIVO, SOSTENIBLE DEL
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA.

ADRIANA PAOLA FULA BARROS

MODALIDAD DE PRÁCTICA EMPRESARIAL: Proyecto presentado como requisito
para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Tutor

Gisela Chiquinquirá Rodríguez Escalante

Profesional en Comercio Internacional- Investigadora.

Magister en Gerencia de Mercadeo.

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

SANTA MARTA, MAGDALENA

2019

Contenido

1.INTRODUCCIÓN.....	5
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	6
2.1 ASPECTOS ECONOMICOS, LEGALES Y ORGANIZACIONALES	6
Logos.....	6
<i>Imagen 1. Logo Alcaldía de Ciénaga-Magdalena.....</i>	<i>6</i>
<i>Imagen 2. Logo Secretaria de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible</i>	<i>6</i>
Nombre:.....	6
Objetivos	6
Objetivos Específicos:	7
Funciones de la organización³	8
Organigrama.....	15
<i>Grafico 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía de Ciénaga.....</i>	<i>15</i>
<i>Grafico 2. Estructura Organizacional de la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible.....</i>	<i>16</i>
2.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	17
Historia.....	17
Misión	17
Visión.....	18
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	19
3.1 Descripción del área de trabajo	19
3.2 Descripción de las actividades asignadas	21
4.AUTOEVALUACIÓN	23
5.CONCLUSIONES.....	24
6.RECOMENDACIONES GENERALES	25
7.PROUESTA.....	26
CREACIÓN DE UNA SECRETARIA DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE CIÉNAGA PARA EL FORTELECIMIENTO DEL DESTINO TURÍSTICO COMPETITIVO, SOSTENIBLE DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA.....	26
Diagnostico.....	26
Planteamiento del Problema.....	28
Justificación	30
Objetivos	31
Objetivo general	31

Objetivos específicos.....	31
Referentes teóricos	32
7.8 PLAN DE ACCIÓN	39
ESCENARIO POSITIVO.....	40
ESCENARIO NEGATIVO	41
RESULTADOS OBTENIDOS	42
CONCLUSIONES	43
BIBLIOGRAFIA.....	44
ANEXOS	45
<i>Anexo 1</i>	<i>45</i>
<i>Anexo 2</i>	<i>46</i>
VIVENCIAS EN LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	47

1. INTRODUCCIÓN

El Municipio de Ciénaga se encuentra trabajando en diversas actividades turísticas ligadas a los planes estratégicos contemplados en el Plan de Desarrollo 2016-2019 que sin duda buscan fortalecer el desarrollo turístico mostrando, el realismo mágico que este posee. Es importante mencionar que Ciénaga ha sido incluido en la Red de Pueblos Patrimonios de Colombia, y que además cuenta con la certificación de calidad turística, la cual es entregada a lugares confiables, tranquilos y seguros al momento de prestar un servicio turístico.

En este orden de ideas, el presente informe tiene como finalidad presentar el trabajo realizado por la alumna durante el desarrollo de sus prácticas profesionales en la Alcaldía Municipal de Ciénaga, Magdalena, el cual se desarrolla en su totalidad en el Área de Turismo adscrito a la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible la cual se encarga de todas las actividades referentes al crecimiento del turismo en el municipio.

Debe señalarse que las prácticas profesionales vienen desarrollándose desde el día 10 de septiembre del año 2018 y están programadas a finalizar el día 10 de marzo del año 2019 cumpliendo con una duración de seis meses y una jornada laboral de ocho horas diarias de lunes a viernes. En varias oportunidades el trabajo se realiza desde la ciudad de Santa Marta, más específicamente en la Universidad del Magdalena donde la alumna se reúne con el asesor de turismo, Francisco Galindo Hernández.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 ASPECTOS ECONOMICOS, LEGALES Y ORGANIZACIONALES

Logos



Imagen 1. Logo Alcaldía de Ciénaga-Magdalena



Imagen 2. Logo Secretaria de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible

Fuente: Alcaldía Municipal de Ciénaga

Nombre: Alcaldía Municipal de Ciénaga

Objetivos

Objetivo General:

Coordinar y promover los procesos de gestión de la cooperación y las relaciones internacionales, con metas a mediano y largo plazo que aporten al desarrollo integral y el fortalecimiento de la ciudad-región.¹

¹ (Página oficial de la Alcaldía Municipal de Ciénaga)

Objetivos Específicos:

- Desarrollar mecanismos para la identificación de proyectos susceptibles de cooperación internacional.
- Gestionar el acceso a recursos internacionales que le permitan a la Administración Municipal incrementar ayudas y obtener nuevas fuentes de cooperación, fortaleciendo el seguimiento a los compromisos adquiridos frente a la ayuda recibida.
- Promover los hermanamientos los cuales tienden a encontrar similitudes entre Ciénaga y otras ciudades desde las áreas económicas, culturales, la ciencia y la tecnología, educativas , que permitan suscribir acuerdos que sean de beneficio mutuo.
- Promover vínculos de cooperación con otras redes, sistemas y mecanismos de similar naturaleza. ²

² (Página oficial de la Alcaldía Municipal de Ciénaga)

Funciones de la organización³

Conforme al artículo 315 de la constitución política

1. Cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo.
2. Conservar el orden público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes que reciba del Presidente de la República y del respectivo gobernador. El Alcalde es la primera autoridad de policía del municipio. La Policía Nacional cumplirá con prontitud y diligencia las órdenes que le imparta el Alcalde por conducto del respectivo comandante.
3. Dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo; representarlo judicial y extrajudicialmente; y nombrar y remover a los funcionarios bajo su dependencia y a los gerentes o directores de los establecimientos públicos y las empresas industriales o comerciales de carácter local, de acuerdo con las disposiciones pertinentes.
4. Suprimir o fusionar entidades y dependencias municipales, de conformidad con los acuerdos respectivos.
5. Presentar oportunamente al Concejo los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social, obras públicas, presupuesto anual de rentas y gastos y los demás que estime convenientes para la buena marcha del municipio.
6. Sancionar y promulgar los acuerdos que hubiere aprobado el Concejo y objetar los que considere inconvenientes o contrarios al ordenamiento jurídico.

7. Crear, suprimir o fusionar los empleos de sus dependencias, señalarles funciones especiales y fijar sus emolumentos con arreglo a los acuerdos correspondientes. No podrá crear obligaciones que excedan el monto global fijado para gastos de personal en el presupuesto inicialmente aprobado.
8. Colaborar con el Concejo para el buen desempeño de sus funciones, presentarle informes generales sobre su administración y convocarlo a sesiones extraordinarias, en las que sólo se ocupará de los temas y materias para los cuales fue citado.
9. Ordenar los gastos municipales de acuerdo con el plan de inversión y el presupuesto.
10. Las demás que la Constitución y la ley le señalen.

Conforme al artículo 91 de la ley 136 de 1994

En relación con el Concejo

1. Presentar los proyectos de acuerdo que juzgue convenientes para la buena marcha del municipio.
2. Presentar oportunamente los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social, y de obras públicas, que deberá estar coordinado con los planes departamentales y nacionales.
3. Presentar dentro del término legal el proyecto de acuerdo sobre el presupuesto anual de rentas y gastos.
4. Colaborar con el Concejo para el buen desempeño de sus funciones; presentarles informes generales sobre su administración en la primera sesión ordinaria de cada año, y convocarlo

a sesiones extraordinarias en las que sólo se ocupará de los temas y materias para los cuales fue citado.

5. Sancionar y promulgar los acuerdos que hubiere aprobado el Concejo y objetar los que considere inconvenientes o contrarios al ordenamiento jurídico.
6. Reglamentar los acuerdos municipales.
7. Enviar al gobernador, dentro de los cinco (5) días siguientes a su sanción o expedición los acuerdos del Concejo, los decretos de carácter general que expida, los actos mediante los cuales se reconozca y decrete honorarios a los concejales y los demás de carácter particular que el gobernador le solicite.
8. Aceptar la renuncia o conceder licencia a los concejales, cuando el concejo esté en receso

En relación con el Orden Público:

1. Conservar el orden público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones del Presidente de la República y del respectivo gobernador. La Policía Nacional cumplirá con prontitud y diligencia las órdenes que le imparta el Alcalde por conducto del respectivo comandante.
2. Dictar para el mantenimiento del orden público o su restablecimiento de conformidad con la ley, si fuera del caso, medidas tales como:
 - a) Restringir y vigilar la circulación de las personas por vías y lugares públicos.
 - b) Decretar el toque de queda.
 - c) Restringir o prohibir el expendio y consumo de bebidas embriagantes.
 - d) Requerir el auxilio de la fuerza armada en los casos permitidos por la Constitución y la ley.

e) Dictar dentro del área de su competencia, los reglamentos de policía local necesarios para el cumplimiento de las normas superiores, conforme al artículo 9° del Decreto 1355 de 1970 y demás disposiciones que lo modifiquen o adicionen.

En relación con la Nación, al Departamento y a las autoridades jurisdiccionales:

1. Conceder permisos, aceptar renunciaciones y posesionar a los empleados nacionales que ejerzan sus funciones en el municipio, cuando no haya disposición que determine la autoridad que deba hacerlo, en casos de fuerza mayor o caso fortuito o cuando reciba tal delegación.
2. Coordinar y supervisar los servicios que presten en el municipio entidades nacionales o departamentales e informar a los superiores de las mismas, de su marcha y del cumplimiento de los deberes por parte de los funcionarios respectivos en concordancia con los planes y programas de desarrollo municipal.
3. Visitar periódicamente las dependencias administrativas y las obras públicas que se ejecuten en el territorio de la jurisdicción.
4. Ejercer las funciones que le delegue el Gobernador.
5. Colaborar con las autoridades jurisdiccionales cuando éstas requieran de su apoyo e intervención.

En relación con la Administración Municipal:

1. Dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y de la prestación de los servicios a su cargo; representarlo judicial y extrajudicialmente.
2. Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia y a los gerentes y directores de los establecimientos públicos y las empresas industriales y comerciales de carácter local, de acuerdo con las disposiciones pertinentes.
3. Suprimir o fusionar entidades o dependencias municipales, de conformidad con los acuerdos respectivos. Los acuerdos que sobre este particular expida el Concejo, facultarán al Alcalde para que ejerza la atribución con miras al cumplimiento de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad definidos por el artículo 209 de la Constitución Política.
4. Crear, suprimir o fusionar los empleos de sus dependencias, señalarles funciones especiales y fijarles sus emolumentos con arreglo a los acuerdos correspondientes. No podrá crear obligaciones que excedan el monto global fijado para gastos de personal en el presupuesto inicialmente aprobado. Los acuerdos que sobre este particular se expidan podrán facultar al Alcalde para que, sin exceder el monto presupuestal fijado, ejerza dicha función pro tempore, en los términos del artículo 209 de la Constitución Política.
5. Ordenar los gastos y celebrar los contratos y convenios municipales de acuerdo con el plan de desarrollo económico, social y con el presupuesto, observando las normas jurídicas aplicables.
6. Ejercer jurisdicción coactiva para hacer efectivo el cobro de las obligaciones a favor del municipio. Esta función puede ser delegada en las tesorerías municipales y se ejercerá conforme a lo establecido en la Legislación Contencioso - administrativa y de Procedimiento Civil.

7. Velar por el cumplimiento de las funciones de los empleados oficiales municipales y dictar los actos necesarios para su administración.
8. Apoyar con recursos humanos y materiales el buen funcionamiento de las Juntas Administradoras Locales.
9. Imponer multas hasta por diez (10) salarios mínimos diarios, según la gravedad, a quienes le desobedezcan, o le falten al respeto, previo procedimiento sumario administrativo donde se observe el debido proceso y el derecho de defensa, de conformidad con los acuerdos correspondientes. La oportunidad para el pago y la conversión de las sumas en arresto se gobiernan por lo prescrito en la ley.
10. Ejercer el poder disciplinario respecto de los empleados oficiales bajo su dependencia.
11. Señalar el día o los días en que deba tener lugar el mercado público.
12. Conceder licencias y aceptar renunciaciones a los funcionarios y miembros de las juntas, concejos y demás organismos cuyos nombramientos corresponda al Concejo, cuando éste no se encuentre reunido, y nombrar interinamente a quien deba reemplazarlos, excepto en los casos en que esta ley disponga otra cosa.
13. Coordinar las actividades y servicios de los establecimientos públicos, empresas industriales y comerciales, sociedades de economía mixta, fondos rotatorios y unidades administrativas especiales del municipio.
14. Distribuir los negocios, según su naturaleza, entre las secretarías, departamentos administrativos y establecimientos públicos.
15. Conceder permisos a los empleados públicos municipales de carrera administrativa para aceptar con carácter temporal cargos de la Nación o del Departamento.

16. Adelantar acciones encaminadas a promover el mejoramiento económico de los habitantes del municipio.
17. Desarrollar acciones encaminadas a garantizar la promoción de la solidaridad y la convivencia entre los habitantes del municipio, diseñando mecanismos que permitan la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones municipales.
18. Velar por el desarrollo sostenible en concurrencia con las entidades que determine la ley.

Con relación a la Ciudadanía:

1. Informar sobre el desarrollo de su gestión a la ciudadanía, a través de bandos y medios de comunicación local de que dispongan y través de la Oficina Asesora de comunicación y prensa de la Alcaldía.
2. Convocar por lo menos dos veces al año a ediles, a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas, para presentar los informes de gestión y de los más importantes proyectos que serán desarrollados por la administración.
3. Difundir de manera amplia y suficiente el plan de desarrollo del municipio a los gremios, a las organizaciones sociales y comunitarias y a la ciudadanía en general.
4. Facilitar la participación ciudadana en la elaboración del plan de desarrollo municipal.

Organigrama

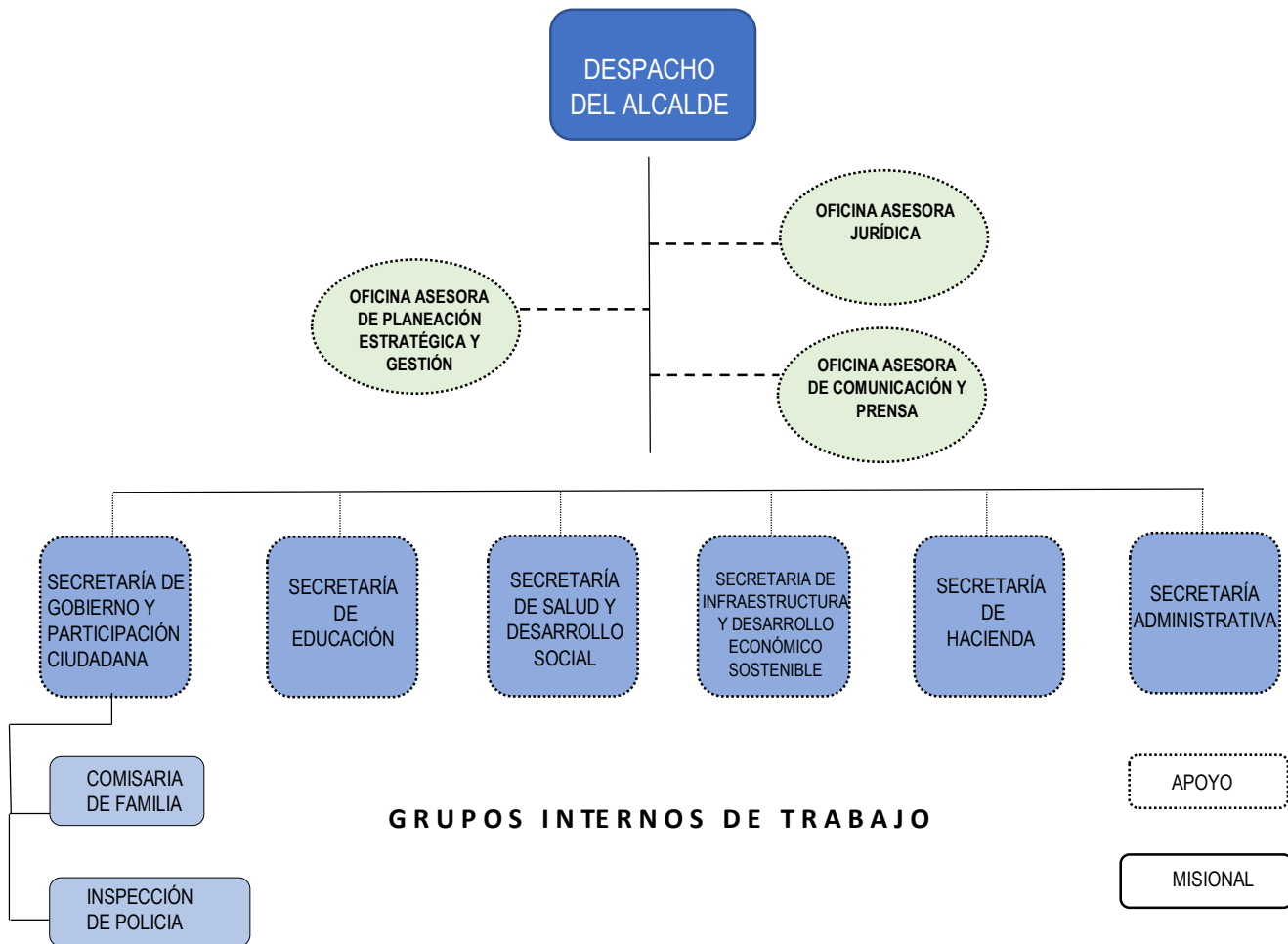


Grafico 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía de Ciénaga (Alcaldía Municipal de Ciénaga-Magdalena).⁴

⁴ (Página oficial de la Alcaldía Municipal de Ciénaga)

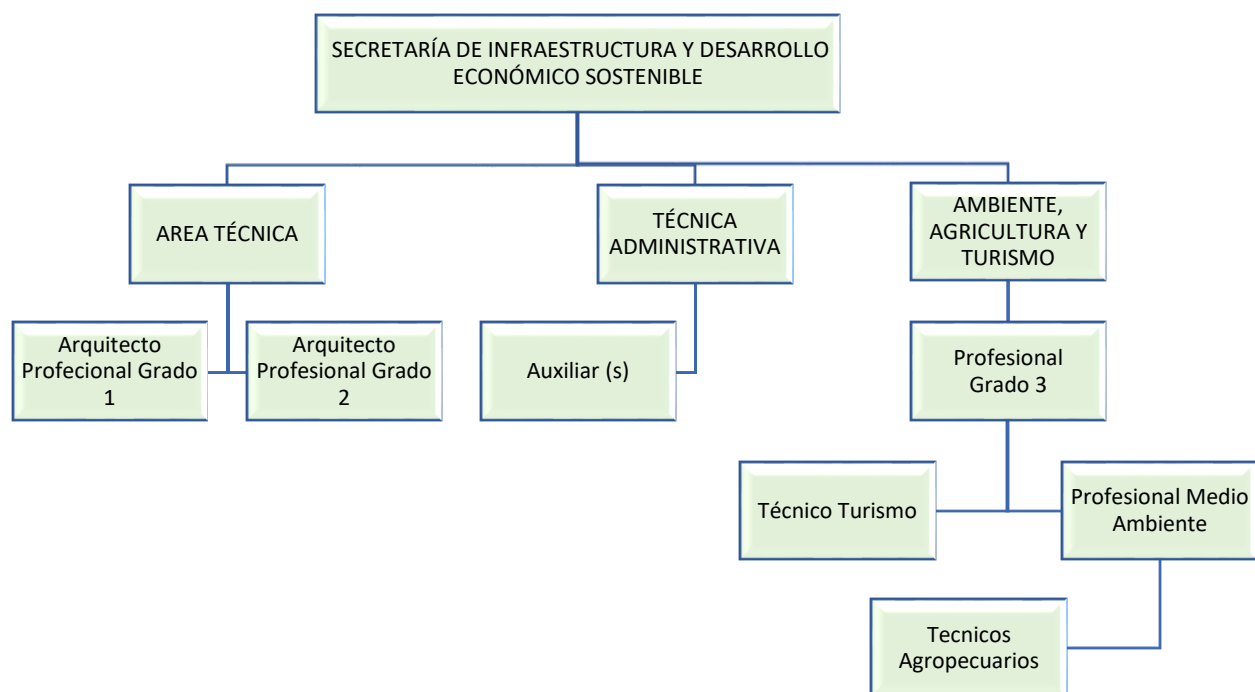


Grafico 2. Estructura Organizacional de la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible (Alcaldía Municipal de Ciénaga-Magdalena).⁵

⁵ (Página oficial de la Alcaldía Municipal de Ciénaga)

2.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Historia

El Palacio Municipal empezó a construirse en el año 1924 hasta el 1934 por una firma de Barranquilla, esta edificación fue desde sus comienzos designada para el gobierno del municipio de Ciénaga. En 1925 empezó a funcionar la Alcaldía Municipal de Ciénaga a pesar de no encontrarse completamente construida, pero fue ocupado de manera arbitraria el 01 de diciembre de 1928 por 250 hombres del Ejército Nacional traídos de Antioquia para participar en la masacre de las bananeras. En ese momento dejó de funcionar porque el señor general de la república Carlos Cortes Vargas asumió el cargo de jefe civil y militar del Magdalena. Finalmente, a partir del 03 de enero del año 1929 hasta el día de hoy, esta entidad ha estado trabajando al servicio de los cienagueros.⁶

Misión

Garantizar la oferta de bienes y servicios públicos y sociales para mejorar las condiciones de vida de los cienagueros prioritariamente en salud, educación, e infraestructural lo que es posible gracias a un servicio institucional eficiente, eficaz, económico y colectivo que promueve la participación ciudadana, la convivencia y la transparencia para el desarrollo económico y social del municipio.⁷

Visión

La Alcaldía municipal de Ciénaga - Magdalena se proyecta para el año 2020 como una institución líder en el departamento del Magdalena, gracias a un conjunto de recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros que estará al servicio de los intereses de la comunidad, con el propósito de identificar las necesidades prioritarias y solucionarlas oportunamente, gracias al buen funcionamiento institucional y a la implementación de sistemas de gestión y control que finalmente ofrecen bienestar social, dignidad y seguridad a los cienagueros, buscando siempre una mejor calidad de vida de los ciudadanos, incentivando el aprovechamiento de las oportunidades para desarrollar plenamente el potencial de sus habitantes y de esta manera garantizar a las futuras generaciones una ciudad en donde predomine la solidaridad y la cultura ciudadana.⁸

⁶ (Página oficial de la Alcaldía Municipal de Ciénaga)

⁷ (Página oficial de la Alcaldía Municipal de Ciénaga)

⁸ (Página oficial de la Alcaldía Municipal de Ciénaga)

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1 Descripción del área de trabajo

El trabajo se realizó en el Área de Turismo adscrito a la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible la cual se encarga de todas las actividades referentes al crecimiento del turismo en el municipio, más específicamente en lo siguiente:

- ✓ Promover y gestionar acciones que permitan el desarrollo y fortalecimiento de los sectores turísticos del municipio y para la implementación de estrategias encaminadas a mejorar la infraestructura física, ambiental y de desarrollo económico sostenible del municipio.
- ✓ Presentar los informes de gestión y de las actividades desarrolladas a La Red de Pueblos Patrimonios y auditorias anuales a Icontec, quién otorgo la certificación como destino turístico Sostenible al municipio de Ciénaga.
- ✓ Identificar los productos potenciales que tiene el territorio dentro de la oferta turística de naturaleza y estudiar los pro y los contra de los mismos para desarrollarse turísticamente.

Dentro la dependencia, se trabajó con Francisco Galindo Hernández cuya responsabilidad radica en:

- ✓ Prestar servicios profesionales de asesoría y apoyo al área de turismo de la secretaria de infraestructura y desarrollo económico sostenible, en las estrategias, acciones y proyectos del sector turístico que tiene dicha dependencia a su cargo.

Eduardo Ureche Lavalle cuya responsabilidad radica en:

- ✓ Prestar servicios profesionales de asesoría y apoyo al área de turismo de la secretaria de infraestructura y desarrollo económico sostenible, en las estrategias, acciones y proyectos del sector turístico que tiene dicha dependencia a su cargo.

Johanna González cuya responsabilidad radica en:

- ✓ Encargada de lograr que se diera la certificación del municipio como destino turístico por parte de ICONTEC y mantenerla por dos años consecutivos, hasta el momento sigue este proceso en el que se da una auditoría anualmente; por otro lado maneja el comité de playas del municipio en el cual se reúnen Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Dimar y Alcaldía Municipal mínimo dos veces al año para tratar temas de mejoramiento de la playa y toma de decisiones en lo que tiene que ver con esta área.

Y, por último, Agustín Lara Algarín, coordinador del Punto de Información Turística y guía turístico del municipio, quien además es nombrado por USAID como embajador de la Reconciliación del Magdalena y del Caribe, herramienta que le permite ser mensajero de paz y reconciliación a través del turismo en sectores afectados por el conflicto.

3.2 Descripción de las actividades asignadas

El trabajo que se realiza en la dependencia está enfocado en la creación de estrategias de marketing para el soporte a la promoción turística del destino. Más precisamente en:

- 1) El manejo de las redes oficiales del área de turismo (Facebook, Instagram, Twitter), creación y direccionamiento del contenido que saldrá al aire para promocionar el municipio como el destino turístico que es.
- 2) Apoyo en la construcción de los Informes Red de Pueblos Patrimonios, los cuales permiten tener un seguimiento, identificación y planeación de actividades que fortalecen el desarrollo del turismo, así como de la Red.
- 3) Proponer estrategias efectivas que contribuyan al mejoramiento del proceso de promoción turística #DescubreCiénaga
- 4) Gestión de eventos de capacitaciones que se llevan a cabo con las instituciones educativas amigas del Turismo.
- 5) Acompañar el desarrollo de capacitación a los operadores, guías y referentes turísticos en el municipio, las cuales tienen como propósito disponer de un personal capacitado y entrenado en atención al cliente.
- 6) Gestionar el patrocinio de empresas públicas y privadas en eventos que conmemoren fiestas y fechas relacionadas con el turismo.
- 7) Revisar continuamente el Plan de Desarrollo Municipal para el comprobar que la agenda de actividades manejadas por el área de turismo vayan encaminadas a dar cumplimiento con lo estipulado en materia turística.

- 8) Elaborar registros y realizar actualizaciones de bases de datos correspondientes a cada uno de los servicios turísticos ofertados por el municipio (restaurantes, hoteles, guías turísticos, agencia de viajes, transporte).
- 9) Revisar y verificar las modificaciones de información que se generen en el área de desempeño, realizando los ajustes necesarios o comunicados al jefe inmediato
- 10) Apoyar logística el desarrollo de reuniones, actividades y eventos en general desarrollados por el equipo de trabajo.

4.AUTOEVALUACIÓN

Inicialmente las tareas asignadas fueron superficiales y sin trascendencia, pero con el paso de las semanas las responsabilidades fueron mayores, el compromiso se convirtió en uno de los pilares para el desarrollo de las mismas y hasta el día del hoy considero que el trabajo y esfuerzo ha sido sobresaliente, se han cumplido con las obligaciones que fueron estipuladas, de igual manera con el horario y las metas propuestas por todo el equipo de turismo. Cabe mencionar que uno de los logros alcanzados ha sido dotar de información las paginas institucionales del área de Turismo con contenido multimedia como fotografías y videos, creación de notas informativas sobre reconocimientos al municipio y visita de actores turísticos, igualmente de información en materia turística de interés al público.

En síntesis, se ha podido colocar en práctica los conocimientos adquiridos en el estudio de programas y proyectos que han sido adelantados por el área de trabajo para el buen desempeño en las actividades asignados, permitiendo así un crecimiento personal y critico frente a cómo se desarrolla el mundo profesional, cómo actuar bajo situaciones de presión o frustración, así como entender la importancia de la comunicación y cooperación en el campo laboral.

5.CONCLUSIONES

Luego de realizar el proceso de aprendizaje en el Área de Turismo de la Secretaria de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible – SIDES en la Alcaldía Municipal de Ciénaga y según lo manifestado en este informe, se puede concluir que el progreso de las prácticas profesionales y la dinámica interna del área, favoreció el crecimiento profesional, al mismo tiempo que permitió aportar ideas y estrategias para el fortalecimiento del trabajo que se desempeña en el campo de acción.

Es necesario resaltar que:

- Los miembros que conforman el equipo de trabajo poseen fuertes habilidades y conocimientos que estimulan la gestión de iniciativas y proyectos que generan un impacto positivo en el desarrollo turístico del municipio.
- Se perfeccionaron las habilidades tecnológicas y su aplicación fueron de utilidad para desarrollar una autonomía y eficacia en el manejo de la información.
- Fueron adquiridos una variedad de saberes que despertaron el interés en el ambiente turístico y del papel que este desempeña para impulsar al crecimiento de un municipio, departamento y país.

6.RECOMENDACIONES GENERALES

Con el propósito de mejorar el rendimiento del Área de Turismo a través de métodos sencillos y eficientes, se le recomienda:

- Diseñar y aplicar un formato de autoevaluación que le permita revisar el accionar de los empleados del equipo, esto con el fin de identificar los procesos exitosos, así como puntos que requieren de mejora para emprender acciones correctivas.
- Efectuar capacitaciones de competencias digitales que complementen el aprendizaje y las necesidades de cada uno de los profesionales.
- Implementar estrategias de seguimiento y control sobre las actividades que realiza el área semanalmente, con el fin de garantizar el debido cumplimiento de las mismas.

7.PROPUESTA

CREACIÓN DE UNA SECRETARIA DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE CIÉNAGA PARA EL FORTELECIMIENTO DEL DESTINO TURÍSTICO COMPETITIVO, SOSTENIBLE DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA.

Diagnostico

La Secretaria de Infraestructura y Desarrollo Económico, en el ejercicio de sus funciones con respecto a la dirección, coordinación y control de la ejecución de los procesos, actividades e iniciativas relacionadas con el Desarrollo y Promoción Turística del Municipio, durante el transcurso de cada gobierno municipal se debe hacer seguimiento a lo estipulado en el PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2016-2019 CIÉNAGA, TERRITORIO DE LO POSIBLE, para este caso en el gobierno del señor Alcalde Edgardo de Jesús Pérez Díaz, y así garantizar el cumplimiento de las metas en cada uno de sus programas.

Dentro de estos programas se encuentra el programa 7 correspondiente al Turismo, el cual establece lo siguiente: “El municipio buscará aliados integrales tanto del contexto nacional, como internacional que le permita aprovechar su posición estratégica, diversidad étnica y la inmensa sostenibilidad, de tal forma que la Sierra Nevada de Santa Marta y la Ciénaga Grande de Santa Marta se conviertan en aliados dinamizadores de un turismo ecológico, para lo cual se promoverá la actividad turística, pero como una cadena productiva para que exista mayor generación de empleos, producto de esta actividad”⁹

Si bien, el municipio que cuenta con una posición geográfica privilegiada que le permite ser un destino turístico propicio para turistas nacionales y extranjeros, sin embargo, algunos productos turísticos que oferta el municipio no se efectúan de una manera adecuada, por el contrario, esta oferta turística es desorganizada, desarticulada y en la mayoría de los casos informal. De ahí que la eficacia, efectividad y cumplimiento de los proyectos y las metas contempladas en el PDM relacionadas al tema turístico presenta una significativa debilidad que es la falta de presupuesto, lo cual no permite la ejecución adecuada del Plan de Desarrollo Turístico con visión integral en el Municipio de Ciénaga

Por consiguiente se convierte en prioridad la creación de este tipo de proyectos que potencialicen un turismo competitivo y cuando se habla de competitivo nos referimos a contar con actores del turismo que estén a la altura de los requerimientos y exigencias del mercado y que a partir de la innovación y diferenciación puedan asegurarle a turistas que los productos servicios y especialmente las experiencias que ofrecen son superiores a otros destinos turísticos y de esta manera crear fidelidad en cada uno de los visitantes de la ciudad, este es uno de los retos a alcanzar con la implementación de un espacio institucional en donde se creen las mejores estrategias para el alcance de un destino sostenible en el departamento del Magdalena

⁹ (Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019)

Planteamiento del Problema

Desde el momento en que se inició el proceso de prácticas profesionales en la Alcaldía Municipal de Ciénaga y se empezó a tener interacción con las funciones se identificó que el Área de Turismo no cuenta con un espacio físico adecuado teniendo en cuenta que este incide de manera considerable para el desarrollo las diferentes actividades y los resultados que el trabajador pueda contribuir a la empresa para la cual trabaja. Este aspecto negativo que sin duda afectan directamente el desarrollo y crecimiento de la oferta turística que brinda el municipio se desprende de un problema presupuestal como área adscrita a la Secretaria de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible no cuenta con un presupuesto adecuado para el desarrollo de estrategias en materia turística.

Como consecuencia de esta problemática el área de turismo no tiene una capacidad de respuesta para el desarrollo de estrategias que surgen en el ejercicio de su trabajo, carece de instrumentos adecuados de logística, recurso humano insuficiente, además de generar una dependencia de las empresas público- privadas que funcionan como patrocinadores en las distintas iniciativas, planes o estrategias lideradas por el área, las cuales están encaminadas a exaltar la riqueza cultural, gastronómica y patrimonial de Ciénaga.

Ahora bien, de persistir esta problemática, el crecimiento turístico del municipio no logrará la atención turística que visiona; ahora más que nunca los turistas demandan servicios de calidad que cumplan o excedan sus expectativas, sin embargo no es una tarea sencilla, para esto se hace necesario contar con un número de productos y servicios turísticos que se encuentren bien estructurados y adicional a esto, la entidad debe solucionar los problemas internos presupuestales

que requiere el área para así obtener los mejores resultados. Por ende, se propone la creación de una secretaria de turismo en el Municipio de Ciénaga, con la finalidad de mejorar sus procesos tanto internos como externos y asegurar la calidad en la oferta turística, para poder hacer frente a la problemática actual, de la misma manera, establecerse como un destino turístico competitivo, sostenible en el Departamento del Magdalena.

Justificación

La presente propuesta tiene como propósito, mejorar y fundamentar el turismo para lograr potencializar al municipio en este sector a través de la creación de un instituto o secretaria que pueda funcionar de manera propicia para la eficiencia en la prestación de servicios turísticos a la población local, nacional e internacional. Es importante mencionar que el turismo se ha convertido en un motor de desarrollo en el municipio de Ciénaga logrando un mayor bienestar a los habitantes y una óptima experiencia turística a aquellos que lo visitan.

Tanto es así que Ciénaga hace parte de la Red de Pueblos Patrimonio, un grupo de 17 municipios de Colombia que se caracterizan por ser de interés cultural y por su arquitectura colonial que fueron escenarios de sucesos históricos, además recibió la certificación de calidad turística y le han sido aprobados desde el orden nacional importantes rubros para la renovación de su centro histórico, entre otros.

Pese a ser territorio que posee una posición geográfica estratégica, diversidad étnica, riqueza patrimonial, cultural, gastronómica, calles llenas de colores y de historias, aún carece de una entidad independiente que contemple actividades netamente turísticas, así como tener a su cargo los recursos necesarios para elevar la calidad de vida de la población y elaborar una oferta turística competitiva en el mercado nacional e internacional.

De modo que resulta permitente la existencia de una Secretaria de Turismo dentro del municipio, en la se trabaje de manera conjunta para descubrir y desarrollar nuevos productos turísticos dirigidos al mercado local, nacional e internacional, igualmente, mejorar las condiciones de la oferta en transporte que proyecten una mejor imagen a los visitantes, la infraestructura de los sitios turísticos y de alrededores y gestionar estrategias innovadoras de promoción turística.

Objetivos

Objetivo general

Proponer la creación de una secretaria de turismo para el fortalecimiento del destino turístico competitivo, sostenible en el municipio de Ciénaga.

Objetivos específicos

- ✓ Generar conocimiento y cultura turística en el Municipio
- ✓ Realizar un diagnóstico de la oferta actual de los servicios turísticos referente a su calidad.
- ✓ Consolidar una herramienta de marketing que gestione el posicionamiento de Ciénaga como destino turístico a nivel nacional con proyección internacional.

Referentes teóricos

Plan Estratégico de Desarrollo Turístico “Todo empezó en Ciénaga” 2016-2025¹⁰

“Ciénaga en el 2025, será un municipio reconocido por el turismo nacional e internacional, aprovechando el enorme potencial que le da su naturaleza geográfica, cultural, ambiental, patrimonial, atrayendo la inversión nacional y extranjera, creando las condiciones para el ofrecimiento de servicios de calidad al visitante a partir de políticas públicas coherentes con el desarrollo del territorio, contando con talento humano de calidad, infraestructura suficiente, herramientas tecnológicas y productos turísticos del patrimonio material, inmaterial, natural que respondan a demandas del mercado”. (PEDT, 2016)

Para el logro de esta visión, el municipio debe fortalecer la apropiación social del patrimonio, mejorar la infraestructura existente, formalizar, cualificar a los diferentes actores del turismo y diseñar productos que respondan a la demanda del sector, que permitan potencializar el territorio. De igual manera para alcanzar esta visión, la alianza publico privada debe trabajar bajo un enfoque común y de manera coordinada en la gestión del destino, mostrando un alto grado de interés en el beneficio de la comunidad, consolidando entre sus habitantes una cultura de turismo sustentable, responsable con su riqueza patrimonial.

Su tejido empresarial, debidamente formalizado, deberá contar con un recurso humano competente, exhibir las mejores prácticas en el ejercicio de sus labores, así como lograr encadenamientos productivos que le permitan alinearse con otros sectores económicos. De esta forma, alcanzar la visión implicará, además, mejorar significativamente la conectividad, incorporar las TIC's que faciliten la promoción y la comercialización de su oferta, apoyándose en una marca unificada a través de eficientes canales de distribución, según segmentos de

mercado. Todo lo cual fortalecerá el posicionamiento de Ciénaga Magdalena a nivel nacional y contribuirá a su proyección internacional.

Plan Estratégico de Desarrollo Turístico “Todo empezó en Ciénaga” 2016-2025¹¹

3.7 Eje estratégico: Factor de Gestión 3.7.1. Línea estratégica 1: Fortalecimiento de la institucionalidad del turismo

Para lograr que lo contenido en el presente plan de desarrollo pueda ser implementado, se debe contar con la institucionalidad suficiente para garantizar no solo el cumplimiento de los indicadores aquí incluidos, sino la gestión de alianzas suficientes para lograr el trabajo sinérgico por la sostenibilidad del territorio y la inclusión social necesaria para que se convierta en un instrumento de transformación social a partir del potencial distribuido en el patrimonio natural, material e inmaterial de Ciénaga Magdalena. En ese sentido el sector público como autoridad en el territorio debe cumplir a cabalidad su rol de orientación estratégica que permita el fortalecimiento de los factores en lo turístico, tales como la planificación del territorio, el fortalecimiento de la institucionalidad turística, la promoción y marketing del destino, así como la inclusión de la población en la toma de decisiones y en la articulación intersectorial.

3.7.2 Objetivo estratégico: Fortalecer una estructura institucional que gestione en lo público y privado el desarrollo de la Política Turística y los diferentes programas y proyectos que fortalezcan el sector.

3.7.2.1. Línea de Acción No.1. Fortalecimiento de la oficina de Turismo y Medio ambiente.

Se hace importante realizar un análisis de la estructura de la Oficina de Turismo y Medio Ambiente con el propósito de determinar su grado de autonomía, así como la eficacia en el impulso del Municipio hacia un destino turístico que aproveche competitivamente sus atributos, para ello, se

debe establecer un plan de alianzas, la gestión de recursos privados y Cooperación Internacional para promover el Turismo en el municipio a partir del patrimonio.

3.7.2.2. Línea de Acción No. 2. Fortalecimiento de la mesa técnica de Turismo. (Comité de Turismo).¹²

La Mesa Técnica Municipal Turismo es un ente donde convergen entidades públicas y privadas, que tienen una relación directa con la actividad turística, para establecer y hacer respetar los acuerdos esenciales en cuanto al ejercicio del desarrollo del turismo en el municipio. Es imperativo protegerlo del desgaste y debilitamiento al que se ven sometidos este tipo de organismos como producto de las oscilaciones causadas por los cambios políticos. Para tal fin se proponen las siguientes actividades:

- Diagnóstico de la estructura organizacional y funcional de la mesa técnica de turismo.
- Fortalecimiento en la gestión estratégica y operativa
- Conformación de una secretaría técnica de la mesa conformada por actores privados y públicos.

3.7.2.3. Línea de Acción No. 3. Crear la secretaria de Turismo de Ciénaga Magdalena.¹³

Para contar con una entidad o dependencia autónoma con recursos y que oriente estratégicamente el sector en el municipio, se requiere independizar el tema del turismo de infraestructura donde actualmente se encuentra adscrito y de esta forma, orientar la implementación del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico, por ello se requiere adelantar las siguientes actividades:

- Elaborar proyecto de acuerdo de Conformación de la secretaría de Turismo de Ciénaga Magdalena.
- Presentar el proyecto de acuerdo ante el Concejo Municipal.

- Conformar por Decreto municipal el comité de Turismo de Ciénaga Magdalena (Mesa de Turismo) a partir del conformado por la Red Turística de Pueblos Patrimonio de Colombia.

3.7.2.4. Línea de Acción No. 4. Seguridad para la convivencia y la tranquilidad ciudadana.¹⁴

La seguridad se constituye como la variable que permite el disfrute de la oferta turística con que cuenta el territorio, por ello se hace menester implementar las siguientes actividades:

- Elaborar e implementar un plan estratégico de seguridad al turista entre la Alcaldía Municipal, la policía y el sector privado.
- Capacitar a los efectivos de la Policía de Turismo en temas relativos a información, orientación y legislación turística.
- Crear el consejo de seguridad turística.

3.7.2.5. Línea de Acción No. 5. Diseño y puesta en marcha de un plan de mercadeo del destino.¹⁵

El plan de marketing para el municipio busca adecuar las variables controlables de la mezcla promocional (publicidad, promoción de ventas, marketing directo y relaciones públicas), para lograr el posicionamiento del destino en los mercados nacionales, con proyección internacional.

Para esto se deben realizar las siguientes acciones:

- Fortalecimiento promocional desde el territorio la marca Red Turística de Pueblos Patrimonio.
- Diseño y puesta en marcha campaña promocional del destino.

¹⁰⁻¹⁵ (Plan Estratégico de Desarrollo Turístico)

Plan Sectorial de Turismo 2008-2010 - Políticas Especializadas del Sector Turismo

Encargadas de aportar estrategias para el crecimiento y orientación del sector desde distintos ámbitos.

La “**Política de Calidad Turística**” tiene como principal objetivo, mejorar la prestación de los servicios turísticos ofrecidos, fortaleciendo la gestión de calidad en las empresas y destinos turísticos. Esta política cuenta con dos líneas estratégicas: Calidad en destinos turísticos, que contempla el diseño de un modelo e indicadores e sustentabilidad turística, la aplicación del concepto del certificado de calidad turística a destinos y el desarrollo de planes de excelencia turística, como modelos de gestión turística integrada en los destinos. Mientras que la segunda línea estratégica: Calidad en los prestadores de servicios turísticos, promueve la normalización del sector a través de las Unidades Sectoriales de Normalización – USN- además de liderar los procesos de certificación turística en los prestadores de servicios.

Otra de las políticas especializadas corresponde a un **Plan Indicativo para la educación del Sector Turismo en Colombia**, el cual se estableció en el año 2005 y contiene lineamientos estructurados para todos y cada uno de los actores del sector turístico, en el sentido de fortalecer el capital humano mediante una adecuada formación que responda oportunamente a las necesidades empresariales y fomente el espíritu emprendedor en el sector.

Por último, la “**Política de Turismo Cultural**” se formuló en el año 2007 en un trabajo conjunto con el Ministerio de Cultura y en ella se estipulan los elementos para orientar la estructuración de los productos que tienen como insumo el patrimonio cultural, el cual

representa un enorme potencial en diversas regiones del país y que impulsan un importante desarrollo en el sector turismo.

Plan Sectorial de Turismo 2014-2018

Dentro del marco de los objetivos estratégicos del Plan Sectorial de Turismo 2014 - 2018, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, impulsará y coordinará el desarrollo de cuatro (4) objetivos estratégicos:

1. Competitividad para el desarrollo turístico regional y territorial, para fomentar el desarrollo competitivo y sustentable de la industria de los viajes y el turismo, tanto en destinos, como en empresas del sector, a partir del aprovechamiento responsable de la diversidad natural y cultural, la inclusión 58 diferenciada de comunidades étnicas, y la innovación en los productos y servicios que se ofertan en las distintas regiones y territorios de Colombia.

Así mismo en esta línea estratégica se busca fortalecer el Centro de Información Turística de Colombia, mejorar la Red de Puntos de Información Turística, la infraestructura turística del destino, la calidad, seguridad y productividad empresarial y por último el turismo social.
2. Conectividad competitiva que busca gestionar desde la política sectorial, el desarrollo de infraestructuras públicas con incidencia positiva en el turismo, que resuelvan las problemáticas para alcanzar altos niveles de competitividad para hacer de los viajes y el turismo, la industria que continuará agregando valor a los indicadores macroeconómicos del país.
3. Promoción turística de Colombia a nivel regional, nacional e internacional, con estrategias efectivas e innovadoras, para lo cual se considera de vital importancia, por un lado, fortalecer la promoción turística de los destinos y productos para el mercado doméstico - atendiendo a los resultados de estudios, investigaciones y otras fuentes de información y

ejecutando programas de promoción turística para nuevos segmentos del mercado, rutas y redes turísticas de naturaleza, cultural y temáticas, patrimonio cultural, representado en la gastronomía, ferias y fiestas, actividades religiosas y sitios arqueológicos.

4. Articulación institucional nación-región, con la participación del sector privado, y desarrollar mecanismos que promuevan la gestión eficiente del turismo.

7.8 PLAN DE ACCIÓN

Objetivo General: Proponer la creación de una secretaria de turismo para el fortalecimiento del destino turístico competitivo, sostenible en el municipio de ciénaga.

Objetivos Específicos	Estrategia	Tácticas	Recursos	Cronograma	Responsable	Indicadores	Evaluación
Generar conocimiento y cultura turística en el Municipio	Vinculación al Sector Educativo Municipal, Nacional y Departamental al proceso de desarrollo de conocimiento turístico	Ampliación de la oferta turística educativa	• Cátedras • Cursos • Carreras técnicas, tecnológas y profesionales •	6 meses	Equipo de turismo	• Número de programas ofertados	Número de estudiantes matriculados en los programas de cada una de las instituciones alianzas
Realizar un diagnóstico de la oferta actual de los servicios turísticos referente a su calidad.	Renovación de los productos y servicios turísticos ofrecidos por el Municipio	Acompañamiento técnico a los actores turísticos para la implementación de planes de mejoramiento	• Análisis DOFA • Encuestas de satisfacción turística • Normas técnicas sectoriales	2 meses	Equipo de Turismo	• Cantidad de productos y servicios vendidos • Monitoreo económico.	• Comparación con registros de meses anteriores • Cumplimiento a las políticas de Sostenibilidad código de Conducta
Consolidar una herramienta de marketing que gestione el posicionamiento de Ciénaga como destino turístico a nivel nacional con proyección internacional.	Alianzas público – privadas (MinCit, Gobernación, Fontur Red de Pueblos Patrimonio)	Gestión ante las entidades público - privadas	• Proyectos de promoción turística del Municipio - Plataformas virtuales (Redes sociales – Páginas Web)	1 año	Equipo de Turismo	• Número de seguidores alcanzados - Número de proyectos aprobados	• Comparación del registro de visitantes en la plataforma PIT

ESCENARIO POSITIVO

Gracias a la gran importancia del dinamismo que viene cobrando el turismo, la creación de una secretaria de turismo ayudaría al fortalecimiento de la estructura institucional con la capacidad de gestionar, implementar, así como desarrollar estrategias esenciales que contribuyan al desarrollo del destino y de su comunidad, sin dejar de lado los intereses de los turistas, el respeto, la preservación, conservación de la naturaleza, el patrimonio material e inmaterial, y por último el respeto por las tradiciones culturales de la comunidad cienaguera, con el único fin de lograr el posicionamiento de un turismo competitivo, sostenible en el departamento del Magdalena.

Algunos de los impactos generados serian:

- Manejo de recursos propios.
- Planificación Turística
- Fortalecimiento en la gestión estratégica y operativa.
- Diversificación de las actividades y oferta turística del Municipio.
- Fomento del conocimiento y cultura turística.
- Fortalecimiento del capital humano que compone la cadena turística de Ciénaga.
- Mayor aprovechamiento de las estrategias de orden nacional (Red Turística de Pueblos Patrimonio, Certificación Turística, Red de PIT Colombia, entre otros).
- Diseño y puesta en marcha de campañas promocionales del destino (Marca Ciudad).
- Participación en eventos estratégicos turísticos nacionales e internacionales.
- Fortalecimiento de la estrategia “Colegios Amigos del Turismo”

ESCENARIO NEGATIVO

Ante la inexistencia de una Secretaria de Turismo en el Municipio traería como consecuencia una capacidad de respuesta poco eficiente en relación a la tendencia positiva del sector turístico a nivel mundial. Algunos de los impactos generados:

1. Mayor dependencia de empresas del sector privado.
2. No planificación turística.
3. Debilitamiento en la gestión estratégica y operativa.
4. Escaso desarrollo de productos y /o turísticos.
5. Deterioro de conciencia ciudadana sobre la importancia económica y social del turismo para el desarrollo de Ciénaga.
6. Debilitamiento del capital humano que compone la cadena turística de Ciénaga.
7. Mayor aprovechamiento de las estrategias de orden nacional (Red Turística de Pueblos Patrimonio, Certificación Turística, Red de PIT Colombia, entre otros).
8. Diseño y puesta en marcha de campañas promocionales del destino (Marca Ciudad).
9. Participación en eventos estratégicos turísticos nacionales e internacionales.
10. Menor visualización del Municipio como un destino turístico sostenible.

RESULTADOS OBTENIDOS

De acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal “Ciénaga, Territorio de lo Posible” 2016 – 2019 y a los lineamientos estratégicos contemplados en PEDT “Todo empezó en Ciénaga”, la Secretaria de Turismo del Municipio de Ciénaga proyecta lograr lo estipulado en su plan de acción 2019, elaborado con base en la línea estratégica N°2 - Programa N°7 correspondiente a Turismo. Seguidamente, se incluyeron las estrategias descritas en la propuesta, las cuales determinan las estrategias a realizar por parte de la Secretaria para su debido cumplimiento teniendo como línea base del año anterior (2018) y fijando una nueva meta para el año en curso. Una vez organizado lo anterior, se establecen las actividades, su indicador y las fechas estipuladas para su realización, además del uso de recursos y los responsables.

Cabe mencionar que en la elaboración de este plan de acción se priorizaron todas y cada una de las estrategias que se realizarán en el presente año, con la intención que constaten los compromisos que acoge la Secretaria de Turismo, los cuales no finalizan en el año vigente. Por el contrario, se convierten en un proceso de mejora continua, donde se incorporarán las acciones necesarias, con el propósito de lograr el fortalecimiento del destino turístico sostenible y competitivo a nivel nacional e internacional.

CONCLUSIONES

Para concluir hay que resaltar la importancia de tener dependencia de proyectar y ejecutar estrategias de una manera eficaz; de tal manera una Secretaria de Turismo Municipal que pueda tener facultades de gestionar, ser autónomo a la hora de planificar, así como ejecutar lo proyectado en su plan de acción, fundamental para el desarrollo óptimo de las estrategias contempladas en el Plan de Desarrollo Municipal. Además, otros procesos se lograrían desvincular de la dependencia a la cual pertenecía, logrando así cumplir con los procesos y por ende con los objetivos.

Asimismo, se generará una mayor visualización y reconocimiento turístico a nivel nacional e internacional de Ciénaga, Magdalena, mediante un trabajo articulado con actores públicos-privados en el que ejecuten estrategias, proyectos e inversiones de manera permanente y constante enfocados a impulsar toda la riqueza natural, cultural, patrimonial, histórica, arquitectónica, entre otros aspectos que deben ser tenidos en cuenta, para el desarrollo de un turismo sostenible.

BIBLIOGRAFIA

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIÉNAGA. (s.f.). Recuperado el 15 de Diciembre de 2018, de Alcaldía Municipal de Ciénaga: <http://www.cienaga-magdalena.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Mision-y-Vision.aspx>

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIÉNAGA. (s.f.). Recuperado el 15 de Diciembre de 2018, de Alcaldía Municipal de Ciénaga: <http://www.cienaga-magdalena.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Objetivos-y-Funciones.aspx>

(2016). *Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Ciénaga, territorio de lo posible”* Ciénaga, Magdalena.

FONTUR. (s.f.). *Plan Sectorial de Turismo 2008-2010 “Colombia, destino turístico de clase mundial”*
https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2008/PLAN_SECTORIAL_2008-2010.pdf

ANATO. (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico 2016-2025 “Todo empezó en Ciénaga”* Ciénaga, Magdalena.
<http://www.circularesanato.org/circularesanato.org/archivos/2017/PEDT%20CI%C3%89NAGA.pdf>

FONTUR. (s.f.) *Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 “Turismo para la construcción de la paz”*

DNP Departamento Nacional de Planeación (s.f.) *Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un nuevo país “de Colombia (2014-2018)”*

ANEXOS

Anexo 1 Recursos – Plan de acción

ANÁLISIS DOFA	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
1. Deterioro en la infraestructura turística 2. Servicios básicos poco eficientes 3. No hay un transporte especializado 4. Deficiencias en la oferta de programas académicos en el área turística 5. Infraestructura no incluyente 6. Pocas agencias de viajes	1. Posición estratégica del municipio 2. Patrimonio histórico y cultural 3. Señalización de los atractivos turísticos 4. Amplia oferta gastronómica 5. Punto de información turística 6. Frecuencia en el servicio de transporte 7. Certificación en Sostenibilidad Turística
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
1. Percepción débil de seguridad 2. Exigencias de turistas en el aspecto tecnológico y ambiental 3. Conciencia ciudadana	1. Dinamismo del turismo a nivel mundial 2. Diversidad de turismo (de naturaleza, cultural) 3. Incluida en la red de pueblos patrimonios de Colombia 4. Comunidades indígenas 5. Territorio cafetero

Fuente: Elaboración propia como base Plan Estratégico de Desarrollo Turístico PEDT “Todo empezó en Ciénaga”¹⁰

Anexo 2 Formato de encuesta – Plan de acción

		ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIÉNAGA MAGDALENA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE OFICINA DE TURISMO Encuesta de satisfacción para turistas y visitantes Visitors and tourists satisfaction survey		 	
Nombre (Name)		Edad (Age)		Género (Gender)	
E-Mail		Fidelidad (Fidelity)		Duración de la visita (Visit duration)	
Nacionalidad (Nationality)		Ciudad de procedencia (Native town)			
Motivo de viaje (Reason for trip)		Tipo de alojamiento (Type of lodging)			
Tipo de transporte (Type of transport)		Fecha (Date)			
ASPECTO A EVALUAR (Evaluation aspects)		OPINIONES DE RESPUESTAS (Answer options)		OBSERVACIONES (Observations)	
Que opina usted acerca de las siguientes afirmaciones (What do you think about following statements)		De acuerdo (Agree)	Neutral	En desacuerdo (Disagree)	
1. Tengo conocimiento que un área del municipio es certificado como Destino Turístico Sostenible de Colombia. (I have known that one area of the municipality is certified of the Sustainable Tourism Destination of Colombia)					
2. La Promoción del municipio como destino turístico es adecuada. (The promotion of municipality as a tourist destination is adequate)					
3. Existe información que me permitió ubicar rápidamente los atractivos turísticos. (There is information that allows me to locate the tourist attractions quickly)					
4. Los atractivos turísticos son de fácil acceso. (Tourist attractions are easy to access)					
5. Recibí información sobre comportamientos ambientalmente responsables durante mi visita. (I received information about environmentally responsible behaviors during my visit)					
6. Los parques y espacios públicos se observan libres de basura. (Parks and public spaces are free of garbage)					
7. En parques y espacios públicos se pueden apreciar especies de flora y fauna bajo condiciones de protección y conservación. (In parks and public spaces, you can appreciate species of flora and fauna under conditions of protection and conservation.)					
8. Visite otro (s) destino previamente antes de llegar a Ciénaga. (I visited other (s) destinations before arriving to Ciénaga)					
9. Durante mi visita pude apreciar los productos tradicionales de Ciénaga (artesanías, productos alimenticios artesanales) (During my visit I could appreciate the traditional products (handcraft, artisanal food products) made in the municipality.)					
10. Los establecimientos comerciales que visité me prestaron un buen servicio. (The commercial establishments that I visited gave me a good service)					
11. La relación calidad-precio de los productos y/o servicios se adecuaron a mis expectativas. (The quality-price relation of products/services was adapted to your expectations)					
12. Visualicé elementos claves de respuesta a seguridad y emergencias en establecimientos y lugares abiertos donde se desarrolla actividad turística. (I visualized key elements of response to security and emergency in establishments and public places where the tourist activity are developed)					
13. Durante mi visita al municipio, me sentí tranquilo y seguro. (During my visit, I felt calm and safe in the municipality.)					
14. Las frecuencias de transporte público es suficientes. (The frequencies of public transport are enough)					
15. Durante mi estadía, el suministro de los servicios públicos (agua, electricidad) fueron adecuados. (During my stay, the supply of public services (water, electricity) was adequate.)					
16. Identifiqué guías de turismo quienes fueron amables y su orientación enriqueció mi visita. (I identified tourist guides who were kind and their orientation enriched my visit)					
17. Estoy satisfecho con la visita al municipio. (I am satisfied with the visit to the municipality)					
18. Volvería a visitar el municipio y lo recomendaría a otras personas, especialmente el Centro Histórico. (I would visit the municipality and recommend it to other people, especially the historical center.)					
Nota: Autorizo que la información aportada a través de este instrumento sea: a) tabulada b) haga parte de las investigaciones que el municipio adelante en materia turística y difusión (evidencias) de los resultados c) los resultados hagan parte del sistema de gestión de sostenibilidad d) ser contactados por terceros que realicen nueva aplicación de este instrumento (personas no naturales). Note: I authorize that the information provided through this instrument be: a) tabulated b) be part of the research carried out by the municipality on tourism and diffusion (evidence) of the results c) the results are part of the management system of sustainability d) to be contacted by third parties who carry out a new application of this instrument (non-natural persons).					Código: F-PD-00 Versión No.

VIVENCIAS EN LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES



Semana del Turismo



Entrega de Certificados Programa de Bilingüismo



Socialización del proyecto de Capacitación de marketing digital



Continuidad en las actividades enmarcadas al proceso de Certificación Turística del Municipio





Feria Gastronómica “Mar de Sabores” en el Marco del Festival Nacional del Caimán Cienaguero



Fam Trip Agencia Visión Travel