

Plan de acción que permita mejorar la calidad y sostenibilidad del turismo cultural en el
municipio de Santiago de Tolú

Snaider José Polo Castro

Katiana Isabel Quiroz Cure

Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad De Ciencias Básicas, Ingeniería Y Arquitectura
Programa de Ingeniería Industrial
Sincelejo
2017

Plan de acción que permita mejorar la calidad y sostenibilidad del turismo cultural en el
municipio de Santiago de Tolú

Snaider José Polo Castro

Katiana Isabel Quiroz Cure

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial

Director:

Yony Del Cristo Benedetti Romero

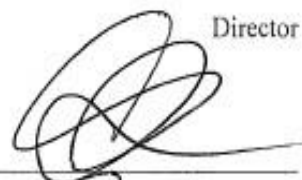
Corporación Universitaria del Caribe – CECAR
Facultad De Ciencias Básicas, Ingeniería Y Arquitectura
Programa de Ingeniería Industrial
Sincelejo
2017

Nota de Aceptación

3,95



Director



Evaluador 1



Evaluador 2

Sincelejo, Sucre 30 de Octubre de 2017

Dedicatoria

Agradecemos en primer lugar a Dios por ser nuestro guía y porque por medio de sus acciones nos permite el día de hoy alcanzar uno de los logros más importantes de nuestras vidas y nos motiva a seguir aprendiendo y luchando por nuestros sueños.

A nuestros padres por su sacrificio y confianza depositada en nosotros, ellos más que a nadie son el verdadero motivo por salir adelante y superarnos como personas.

Al ingeniero Yony del Cristo Benedetti, Director del proyecto, por su orientación, respaldo y colaboración.

A la Corporación universitaria del caribe y a su grupo de profesores por brindarnos los conocimientos, apoyo y paciencia necesaria para alcanzar este logro.

A todas aquellas personas que nos acompañaron en este camino.

¡Muchas Gracias!

Snaider José Polo Castro

Katiana Isabel Quiroz Cure

Tabla de Contenido

Introducción	11
1. Planteamiento del problema	13
1.1. Formulación del problema	16
2. Justificación	17
3. Objetivos	18
3.1. General	18
3.2. Especificos	18
4. Estado del arte	19
5. Metodología	21
5.1. Tipo de estudio	21
6. Generalidades del Municipio de Santiago de Tolú	24
6.1. Reseña histórica	24
6.2. Municipio de santiago de tolú	27
6.2.1. Identificación del municipio	27
6.2.2. Geografía	27
6.2.3. Asociaciones morfológicas	28
6.2.3.1. Asociadas a costas bajas	28
6.2.3.2. Asociadas a costas altas	29
6.2.4. Hidrografía	30
6.2.4.1. Límites del municipio	30
6.2.5. Población	31
6.2.6. Economía	32
6.2.7. Cultura	33
6.2.8. Turismo	33
7. Fase 1: inventario de atractivos	34
7.1. Inventario de atractivos turisticos	34
7.1.1. Clasificación de los bienes y atractivos	34
7.1.1.1. Patrimonio cultural	34

7.1.1.2. Patrimonio material	34
7.1.1.3. Patrimonio inmaterial	35
7.1.1.4. Festividades y eventos	35
7.1.1.5. Grupos de especial interés	35
7.2. Resultado de atractivos turísticos culturales Santiago de tolú	35
7.2.1. Iglesia Santiago el mayor	36
7.2.2. Escuela gastronómica y de turismo del golfo de morrosquillo-sena	38
7.2.3. Semana santa	41
7.2.4. Fiestas patronales Santiago el mayor	43
7.2.5. Casa de la cultura	46
7.2.6. Obras en representación a la cultura	48
7.3. Diagnósticos sectoriales	51
8. Fase 2: análisis causa raíz mediante la herramienta árbol de eventos	56
8.1. Introducción al árbol de eventos	56
8.2. Construcción del árbol de eventos para la baja calidad y sostenibilidad turística cultural identificada en el municipio de Santiago de tolú	58
8.2.1. Recopilación de datos	58
5.2.1.1. Unidad de análisis	58
5.2.1.2. Las variables	59
8.2.2. Espina de pescado: grafico del factor causal	65
8.2.3. Identificación de la causa raíz	67
8.2.4. Generación de recomendaciones	67
9. Fase 3: plan de acción	72
Resultados	80
Conclusiones	82
Referencias Bibliográficas	84

Lista de figuras

Figura 1. Historia de la población y cambio anual en el municipio de santiago de tolú	32
Figura 2. Iglesia del municipio de santiago de tolú	36
Figura 3. Escuela gastronómica y de turismo	39
Figura 4. Semana santa celebrada en el municipio de santiago de tolú	41
Figura 5. Fiestas patronales celebradas en el municipio de santiago de tolú	44
Figura 6. Casa cultural del municipio de santiago de tolú	46
Figura 7. Obras culturales en espacio público	49
Figura 8. Indicador de vocación turística	53
Figura 9. RCA: espina de pescado, factores causales	65

Lista de tablas

Tabla 1. Iglesia santiago el mayor	36
Tabla 2. Puntajes iglesia santiago el mayor	38
Tabla 3. Escuela gastronómica y de turismo	38
Tabla 4. Puntajes escuela gastronómica y de turismo	40
Tabla 5. Semana santa	41
Tabla 6. Puntajes semana santa	43
Tabla 7. Fiestas patronales	43
Tabla 8. Puntaje fiestas patronales	45
Tabla 9. Casa de la cultura	46
Tabla 10. Puntajes casa de la cultura	47
Tabla 11. Obras culturales en espacio público 1	48
Tabla 12. Puntajes obras culturales en espacio público	50
Tabla 13. Síntesis del diagnóstico	52
Tabla 14. Proceso de elaboración RCA	57
Tabla 15. Variables visitantes-turistas	59
Tabla 16. Indicador estancia media	59
Tabla 17. Indicador valoración	60
Tabla 18. Indicador origen	61
Tabla 19. Variable operadores turísticos culturales	61
Tabla 20. Indicador nivel de formación	62
Tabla 21. Indicador capacitaciones	62
Tabla 22. Indicador conocimiento de patrimonios	63
Tabla 23. Variable sostenibilidad turística	63
Tabla 24. Indicador impacto ambiental	64
Tabla 25. Indicador calidad de vida y beneficiarios	64

Tabla 26. Factores causales	66
Tabla 27. RCA: resumen y recomendaciones	69
Tabla 28. Programa: calidad ambiental del territorio	72
Tabla 29: Programa: conocimiento e información entre los operadores turísticos Culturales	73
Tabla 30. Programa: productos turísticos	74
Tabla 31. Programa: agentes implicados	75
Tabla 32. Programa: implicación del residente en las actividades turísticas culturales	76
Tabla 33. Programa: experiencias turísticas e intercambio de culturas	77
Tabla 34. Programa: información para el visitante-turista	78
Tabla 35. Programa: patrimonios culturales	79
Tabla 35. Programa: patrimonios culturales	79

Resumen

El siguiente proyecto es la recopilación sobre las acciones desarrolladas durante los procesos de aplicación; inventario turístico, análisis causa raíz y plan de acción en el municipio de Santiago de Tolú para el aumento de la calidad y sostenibilidad turística cultural. En los procesos de aplicación de estas metodologías se utilizaron datos primarios y secundarios, incluyendo en la investigación a todos los agentes involucrados en el turismo, al finalizar las metodologías se logró obtener el inventario de patrimonios culturales, los factores causales y causas raíz del evento y con ayuda de líderes culturales se elaboraron estrategias que contribuyen a la calidad y sostenibilidad turística cultural del municipio.

Palabras clave: Sostenibilidad turística, cultura, calidad, operadores logísticos, causa raíz, inventario de atractivos.

Abstract

The next project is the compilation on the actions developed during the application processes; tourist inventory, root cause analysis and action plan in the municipality of Santiago de Tolú for the increase of quality and cultural tourism sustainability. In the processes of application of this methodologies, primary and secondary data were used, including in the investigation all the agents involved in the tourism, at the end of the methodologies the inventory of cultural heritages, the causal factors and root causes of the event were obtained and with the help of cultural leaders, strategies were developed that contribute to the quality and cultural tourism sustainability of the municipality.

Keywords: Tourism sustainability, Culture, quality, logistics operators, root cause, inventory of attractions.

Introducción

La actividad turística está extendida alrededor del mundo, su influencia directa sobre la economía de ciertas regiones que cuentan con el privilegio de tener variedad de atractivos es cada vez mayor, especialmente en aquellos que se encuentran en vía de desarrollo.

En la actualidad el desarrollo del turismo, requiere de nuevas ideas, enfoques y estrategias, mediante metodologías y herramientas que permitan la competitividad, eficiencia, calidad y sostenibilidad en los procesos turísticos, por lo tanto, se hace necesario lograr y mantener altos estándares de calidad en los productos, servicios y experiencias ofertadas, y consigo consolidar a dicho territorio como un importante destino turístico.

El municipio de Santiago de Tolú cuenta con una serie de variables que benefician el turismo y abren camino a nuevas oportunidades turísticas culturales, pero es necesario manejar adecuadamente el uso de dichos recursos, ya que se puede ver afectada la integridad de las personas y las riquezas del patrimonio.

De aquí surge el interés de realizar un plan de acción que permita tener un turismo de calidad y que genere sostenibilidad en el municipio de Santiago de Tolú, interesados en convertir las prácticas tradicionales en el área cultural del sector en prácticas sostenibles a favor de la comunidad, el medio ambiente y la economía del municipio.

El propósito de esta investigación es identificar los principales factores causales a la problemática establecida y posteriormente hacer una recopilación de instrumentos que puedan ser utilizados por cualquier persona o institución que incurriere en el área del turismo cultural y consigo mejorar la calidad de vida del residente Toludeño y la calidad de servicio del visitante-turista.

1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (Ramos, 2006).

Durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo, la que genera mayor nivel de empleo y una de las mayores contribuyentes en las rentas del planeta; por ello el turismo está dentro de los modelos de perspectiva de las economías emergentes y de las bases de solidez de las economías consolidadas (Ivars, 2001).

Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el sector turístico ha llegado a representar cerca del 9% del PIB mundial y es responsable de 1 de cada 11 puestos de trabajo de muchos países tanto desarrollados, como en vía de desarrollo. Según datos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo, estos indicadores traducidos en cifras pronostican que durante los próximos diez años el sector turístico crecerá un 4,4% anual frente a un 3,5% del PIB mundial, y generará en 2024 más de 11 billones de dólares y 75 millones de nuevos puestos de trabajo, Por ello es concebido hoy día como una de las esperanzas económicas para la región latinoamericana, ya que a nivel internacional esta actividad sigue siendo una de las industrias más prósperas de las últimas décadas (Guevara and Campos, 2009 y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2008).

Como se observa, la llamada industria de los viajes y el turismo tiene honda repercusión en lo económico y en lo social no sólo en el ámbito mundial, sino también al interior de los países, en regiones y en territorios. Colombia se inserta en esta dinámica global, Las cifras son reveladoras; entre el 2010 y el 2014, en promedio, el país ha sido destino receptor de más de 3 millones de viajeros extranjeros por año por motivos turísticos, y ha recibido por este concepto,

US\$ 12.877 millones en divisas en el mismo período. Estas cifras ubican al sector turismo en el tercer renglón de exportaciones y el primero del sector terciario del país. Los resultados redundan en el reconocimiento de Colombia como líder regional en materia de turismo, y modelo para países emergentes (Arciniegas, 2014). Colombia se encuentra en una etapa histórica de crecimiento y desarrollo. La gran variedad de sus destinos y la calidez de su gente están siendo reconocidas mundialmente. A través del trabajo conjunto de todas las organizaciones involucradas en la industria está en el camino de la consolidación como un destino de clase mundial.

En el contexto nacional el Caribe Colombiano es líder en turismo, este se encuentra favorecido por su localización geográfica en la fachada Colombiana ante el mar Caribe, su capacidad hotelera y su oferta de servicios, sus 1.600 kilómetros de costa con zonas de gran interés turístico y medio ambiental, su riqueza natural que la hacen acreedora de tres declaratorias de Reserva de Biosfera por parte de la Unesco, la identidad de sus gentes y la existencia de atractivos culturales de gran valor histórico y monumental, algunos de los cuales han sido declarados por la Unesco Patrimonio de la Humanidad (Aguilera, 2006), Sin embargo, esta actividad no ha alcanzado un desarrollo comparable con el logrado por otros países debido al mal manejo y desorden de las actividades turísticas, aplicadas de forma inadecuada, sumándose la falta de estudios y la falta de normas que regulen los procesos turísticos .

La riqueza del Departamento de Sucre, indudablemente está representada en sus valores culturales. En cada uno de sus rincones se palpa y se viven, expresiones culturales y manifestaciones artísticas, las cuales no se encuentran acordemente visibilizadas en la dimensión y esplendor que ameritan, debido a las deficiencias financieras que muestran tanto el sector público como el privado para apoyar económica y logísticamente al creador de arte y al gestor cultural, notándose también un bajo nivel organizacional donde prima y se reconoce el trabajo individual, hechos estos que impiden realizar gestiones que fortalezcan los colectivos culturales, y se implemente y funcione un eficiente sistema departamental de cultura (Ministerio de Comercio Industria Y Turismo, 2011). Además de que existe poco compromiso conjunto de la

ciudadanía; y en ocasiones un indispensable sentido de pertenencia y una necesaria autoestima colectiva.

El departamento de Sucre se encuentra dividido en 5 subregiones; La Mojana, Los Montes de María, La Sabana, El Golfo de Morrosquillo y San Jorge. De las zonas mencionadas se cuenta el Golfo de Morrosquillo la cual está conformada por los municipios de Santiago de Tolú, San Onofre, Palmito, Coveñas y Tolú viejo. La industria turística en el departamento de Sucre es muy reciente apenas está en el proceso de formación e intenta buscar un lugar en el mercado nacional y abrirse al mundo global de hoy. (TINOCO, 2009). El inventario turístico de Sucre, identifica más de 100 atractivos turísticos, de los cuales, la Subregión Golfo de Morrosquillo concentra un 40% de este inventario, al igual que el 70% de la oferta hotelera del Departamento.

Como destino turístico, el Golfo de Morrosquillo posee, en efecto, variedad de atractivos (Gobernación de Sucre, 2009), específicamente en el municipios de Santiago de Tolú, los cuales donde, además del mar y las playas, podemos apreciar diversas costumbres, manifestaciones culturales, lugares, eventos y buena atención por parte de sus habitantes, lo que podría repercutir favorablemente en el desarrollo del turismo cultural. Por otra parte, La actividad turística ha crecido mucho en años recientes, situación que propicia una alternativa de desarrollo.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos visionar al departamento y especialmente a Santiago de Tolú como una potencia turística cultural, mejorando la calidad y sostenibilidad por medio de su amplio inventario de atractivos y servicios, ofreciendo al departamento como un multidespino con una oferta variada que permita que el turista pase mayor tiempo en la zona, conociendo más de la cultura que caracteriza al municipio.

Bajo el contexto anterior se ha planteado el interrogante: ¿Que especificaciones debe contener un plan de acción que permita mejorar la calidad y sostenibilidad turística cultural del municipio de Santiago de Tolú?

1.1 Formulación del problema

El turismo es una de las labores de mayor crecimiento a nivel mundial, después de otras actividades industriales. En Sucre, el municipio de Santiago de Tolú se ha consolidado como un destino turístico dado el atractivo de sus recursos y su trayectoria. Sin embargo, el turismo cultural no ha alcanzado un desarrollo comparable con el logrado por otros, debido al mal manejo y desorden de las actividades turísticas, aplicadas de forma inadecuada, sumándose la falta de estudios, la falta de normas que regulen los procesos turísticos culturales y el bajo aprovechamiento de los recursos tangibles o intangibles disponibles.

A raíz de esto surgen dudas como ¿Por qué no se aprovechan los recursos? ¿Qué nivel de preparación tienen los actores principales? ¿En qué condiciones se encuentra el turismo cultural en Santiago de Tolú? Este proyecto busca evaluar la competitividad del sector turístico cultural en Santiago de Tolú identificando sus determinantes y posibles acciones a desarrollar y de esta forma realizar un plan de acción que permita aprovechar en gran medida los recursos culturales disponibles de la forma correcta y consiga aumentar la sostenibilidad y calidad turística cultural.

2. Justificación

El turismo ha cobrado un papel muy importante en la economía colombiana debido a que es uno de los principales generadores de empleo, desarrollo y progreso. Durante los últimos años esta industria ha venido aumentando y tomando mucho valor convirtiéndose en la tercera exportadora y captadora de divisas. Diferentes regiones o países actualmente basan una parte importante de su desarrollo en la promoción del turismo, teniendo en cuenta que genera beneficios de alto impacto sobre las comunidades nativas de los países donde se realiza, especialmente en aquellos en vías de desarrollo (Kohl, 2014), por lo tanto la idea de implementar planes de acción para aumentar el turismo y disminuir los impactos negativos como actividad de desarrollo, motivó a que se iniciaran debates para aportar posibilidades de mejora en la planificación y gestión de los recursos culturales.

El departamento de Sucre en general cuenta con mucha riqueza cultural y artística, el bajo aprovechamiento de este recurso no permite el aumento del turismo cultural, Teniendo en cuenta el panorama descrito en el sector turístico, se hace importante diseñar un plan de acción que permita mejorar la calidad y sostenibilidad turística cultural del municipio de Santiago de Tolú, con esto se pretende revalorizar, afirmar y recuperar los elementos culturales que caracterizan e identifican a la comunidad ante un mundo globalizado. Y particularmente, el reforzamiento de la identidad cultural a través del turismo (Toselli, 2006).

Por otra parte con el desarrollo de estos planes se contribuirá a un mecanismo para generar conciencia con relación a la preservación del patrimonio, tanto tangible como intangible, comprendiendo que éste es la herencia que lo distingue y le otorga individualidad sin dejar a un lado el bienestar de los turistas, residentes y operadores turísticos en relación con su entorno y aportando al crecimiento económico que busca el sector en los destinos (Martínez, Nechar, & Villarreal, 2011).

3. Objetivos

3.1 General

Elaboración de un plan de acción que permita mejorar la calidad y sostenibilidad turística cultural del municipio de Santiago de Tolú.

3.2 Específicos

Elaboración de un plan de acción que permita mejorar la calidad y sostenibilidad turística cultural del municipio de Santiago de Tolú

- Realizar un diagnóstico sobre el estado actual del turismo cultural en el municipio de Santiago de Tolú, bajo la metodología para la elaboración de inventario de atractivos turísticos del ministerio de comercio, industria y turismo.
- Identificar las falencias y puntos críticos relacionados con el turismo cultural en el municipio de Santiago de Tolú, mediante la Metodología de análisis Causa Raíz.
- Elaborar acciones estratégicas que permitan el desarrollo del turismo cultural en el municipio de Santiago de Tolú.

4. Estado del arte

El patrimonio constituye un recurso potencial en las iniciativas de desarrollo local y regional, especialmente en las estrategias de desarrollo a partir del turismo (Tresserras, 2003), el ICOMOS, en su Carta Internacional para el Turismo Cultural (1999) enfatiza que “en estos tiempos de creciente globalización, la protección, conservación, interpretación y presentación de la diversidad cultural y del patrimonio cultural de cualquier sitio o región es un importante desafío para cualquier pueblo en cualquier lugar (Toselli, 2006).

Quartesan (2007) manifiesta que la fuerte conexión entre las industrias culturales y el territorio en el cual están ubicadas, resulta difícil crearlas por la simple voluntad política o por incentivos fiscales. Por lo tanto, es improbable que los enfoques basados en una planificación desde la cima hacia abajo logren mucho a nivel local. Para las industrias culturales, más que para otros sectores, es imperativo comenzar trabajando con los recursos disponibles y construir el desarrollo futuro alrededor de las oportunidades existentes. Tanto al desarrollo económico, como a la creación de valores. Por lo tanto, las industrias culturales son importantes no sólo por su contribución a la economía sino también como un vehículo de identidad cultural (Quartesan, Romis, & Lanzafame, 2007)|

Estudios de mercado del turismo cultural europeo indica que, ante la ausencia de información fiable hay algunos tópicos que han empezado a circular. Existe la creencia extendida de que el mercado del turismo cultural en su conjunto está aumentando, aunque de hecho ese aumento se limita a determinadas regiones y momentos. Un análisis del crecimiento del turismo cultural en los últimos 20 años indica que, en realidad, la oferta de atracciones culturales ha crecido mucho más que la demanda (Richards, 2001). La iniciativa Capital Europea de la Cultura nació en 1983 por Melina Mercouri, Ministra griega de Cultura. Los objetivos de esta iniciativa son básicamente dos: primero, poner la cultura de las ciudades a disposición de los pueblos de Europa y segundo, crear una imagen de una cultura europea en su conjunto (Richards, 2001). Hilde Teuchies, de la Asociación de Ciudades Europeas de la Cultura 2000 (AECC), dice que "esta iniciativa está pensada sobre todo para los habitantes de la ciudad y en principio no para los turistas" (Schoemaker, 1999). A pesar de ello, no cabe duda de que el número de visitantes se ha

ido convirtiendo cada vez más en el criterio para evaluar el éxito del evento. Con tantos acontecimientos celebrados en cada ciudad, la lógica de los números dice que los turistas acuden. Weimar, Capital de la Cultura en 1999, con una población de sólo 50.000 habitantes, se preparó para recibir a cinco millones. Aunque sólo lo hicieron cuatro millones, es el doble de la media anual de visitantes de la ciudad (Kauffman, 2000).

En España el turismo cultural tiene a su disposición un amplio abanico de posibilidades a la hora de poder atraer visitantes. Las grandes exposiciones se han convertido en un hecho turístico de gran trascendencia (Grande Ibarra, 2001). Turespaña realizó en el año 2001 un estudio sobre el turismo cultural en el cual se analizaba la oferta actual y la respuesta de la demanda extranjera, según sus datos, España recibe anualmente unos 8.5 millones de viajeros culturales. La apuesta por el turismo cultural realizada por Turespaña se basó en diversas medidas para impulsar este segmento-mercado: el estudio de Turismo cultural (2001) al que se hacían mención anteriormente y el estudio de Turismo Idiomático (2001) que sirvieron para establecer el Plan de Impulso al Turismo cultural e Idiomático (2002). Dentro de este panorama, el turismo cultural está creciéndose y consolidándose como producto-mercado. Cada vez son más las ciudades que se perfilan como destinos urbanos y culturales algunas como Bilbao y Valencia que han apostado a ese posicionamiento (Tresserras, 2003).

En este contexto, cabe entonces analizar el papel que tiene el turismo cultural y los beneficios potenciales que presenta mediante su aplicación, pero es necesario expresar la necesidad que surge en los involucrados de conocer, descubrir y fortalecer la identidad cultural como así también, cambiar el contexto de patrimonio como factor de unidad, el desarrollo del etnoturismo debe ser sostenido en el conocimiento de los recursos y espacios (naturales, culturales) (Vanegas Montes, 2006).

5. Metodología

Tipo de estudio

El presente estudio es de carácter descriptivo, debido a que se busca conocer la realidad natural que vive Santiago de Tolú respecto al turismo cultural sin intervenir o manipular este factor de estudio (García, 2004), en él se maneja un enfoque cuantitativo.

Localización y población

Se llevará a cabo en las zonas turísticas del municipio de Santiago de Tolú.

- Para determinar la muestra con la que se desea trabajar es necesario investigar y definir el número de protagonistas directos en el turismo cultural de Santiago de Tolú.

Metodológicamente el proyecto se llevará a cabo en 3 fases, las cuales se relacionan a continuación:

Fase 1.

Inventario de atractivos: Esta fase consiste en la evaluación de los atractivos y recursos de los cuales dispone la región con el fin de seleccionar aquellos susceptibles de uso turístico inmediato o para establecer las acciones de mejoramiento de su calidad (industria y turismo, 2010). El diagnóstico se implementará bajo la metodología para la elaboración de inventarios de atractivos turísticos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el cual se tiene el siguiente proceso:

Proceso:

- Revisión de fuentes secundarias.
- Definición de las prioridades.

- Trabajo de campo.

NOTA: Para evitar los sesgos en la calificación (por exceso o por defecto) es fundamental que haya la mirada interdisciplinaria (cultural, ambiental, turística).

- Informe final.

La descripción de los atractivos y de las actividades sugeridas debe ser concisa y referirse sólo a aquellos aspectos sustanciales que pueden contribuir a un adecuado uso del atractivo para el diseño de productos turísticos (industria y turismo, 2010). Análisis causa raíz: Realizar un estudio que permita conocer la situación actual del turismo cultural en el Municipio de Santiago de Tolú y mediante la metodología de análisis causa raíz determinar los factores causales de las situación encontrada.

Fase 2.

Análisis causa raíz: Realizar un estudio que permita conocer la situación actual del turismo cultural en el Municipio de Santiago de Tolú y mediante la metodología de análisis causa raíz determinar los factores causales de las situación encontradas.

- Recopilación de información
- Jerarquización de problemas
- Definición del problema
- Investigar para descubrir la causa raíz
- Análisis causa-efecto
- Informe final (resolución de problemas)

Es indispensable realizar encuestas que incluyen variables como:

- Interés de los habitantes por su cultura.
- Destinos turísticos.
- Políticas y programas conjuntos entre el sector turístico y cultural.
- Patrimonios.

- Productos y artesanías locales.
- Tradiciones.
- Tipos de empresas comprometidas.

Fase 3.

Elaboración de acciones estratégicas: Teniendo en cuenta el diagnóstico y las falencias determinadas se procede al diseño de las acciones estratégicas, con el fin de sintetizar los procedimientos y trazar una ruta para alcanzar los objetivos.

Pasos para la elaboración de un plan de acción:

- Se formula el objetivo general directamente relacionado con cada actividad priorizada, especificando el tiempo en que se piensa alcanzarlo.
- Se formulan los objetivos específicos en un cuadro, los cuales deben estar directamente relacionados con actividades priorizadas o problemas detectados en el Diagnóstico. Es importante que se tenga un objetivo para cada actividad. Se definen las metas para cada objetivo específico que corresponde a cada actividad o causa del problema. Se hace un listado con todas las actividades que tengan relación directa con alguno de los objetivos Se analizan las actividades y se decide cuáles son posibles de hacer.
- Se determinan los recursos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades.
- Se hace una listado de cuáles serían las alianzas necesarias para realizar las actividades propuestas.
- Se establece quiénes serán los responsables de cada una de las actividades.
- Se determina el tiempo en el que se desarrollarán cada una de las actividades.

6. Generalidades del Municipio Santiago Tolú

6.1 Reseña histórica

La Villa de Santiago de Tolú es uno de los centros urbanos más antiguos de Colombia, el Municipio de Santiago de Tolú fue fundado el 25 de Julio de 1535 por el conquistador Alonso de Heredia, con el nombre de Villa Coronada Tres Veces de Santiago de Tolú, sin embargo Alonso de Ojeda en 1499 había visitado las Costas del Golfo de Morrosquillo, en esta ocasión reconoció los dominios del primogénito del viejo indio Tolú. A Fines de 1534, Francisco Cesar hizo la segunda incursión y llamó a esta zona Balsillas en razón de la cantidad de ciénagas y tierras anegadas que circundaban la región. Don Alonso, en su primera incursión por tierra al Sinú, encontró un pobladísimo pueblo de indios regidos por el cacique Tolú o Tulú, en lo que es hoy el municipio de Tolú viejo; por eso él no habló de fundación si no de descubrimiento, porque no se podía fundar un pueblo que estaba ya fundado, eso ocurrió a fines de 1535.

Unos seis años después de este descubrimiento, el pueblo, ya incorporado a la administración Colonial de la Gobernación de Cartagena, fue trasladado a la orilla del mar Caribe con el nombre de Santiago de Tolú; el otro fue conocido, desde entonces como Tolú Viejo localizado al oriente de Santiago de Tolú y a unos 20 km del Golfo de Morrosquillo, sobre la margen derecha del arroyo Catarrapa, hoy Pichilín.

En el año de 1549 (7 de Julio) adquirió definitivamente el título de Villa; cabe anotar que Santiago de Tolú fue la primera ciudad fundada en el actual Departamento de Sucre, durante la época de la Colonia adquiere importancia como puerta de salida de productos agrícolas, principalmente de Caña de Azúcar que se cultiva en las faldas de la serranía de Sincelejo. El Siglo XVII fue la edad de oro de la Villa de Santiago de Tolú. Cabezas de las sabanas llamadas entonces, por razones obvias, sabanas de Santiago de Tolú, con jurisdicción de numerosos pueblos con una floreciente y rica actividad ganadera y agrícola, notable vecindario y comunicación marítima y terrestre relativamente rápida con Cartagena y los centros poblados de su interior.

La zona de Santiago de Tolú, como centro de acopio y distribución, tendría como área de dominio un importante comercio costero, es influenciada a finales del Siglo XVII por la venida de los negros esclavos que ocuparon la mano de obra Agrícola de la zona, además, Santiago de Tolú se convirtió en epicentro de todas las expediciones hacia el Sinú, el Darién, Panamá y otras zonas de influencia.

Esta prosperidad atrajo la codicia de piratas, ingleses sobre todo, que atacaron la villa muchas veces y de modo preferencial las estancias y fincas ubicadas a la orilla del mar, desde la bahía de Barbacoa hasta Acandí y la actual frontera con la República de Panamá. La intensidad de estos ataques fue de tal magnitud, que muchísimos encomenderos y estanciero decidieron abandonar sus propiedades y mudarse hacia zonas mediterráneas a salvo de las incursiones aludidas. Fue devastador entre otros, el ataque Inglés de 1658, llegando las fuerzas hostiles hasta el sitio de San José de Pileta, cerca de la actual ciudad de Corozal, dejando incendiados en Santiago de Tolú, la iglesia parroquial y los conventos de Santo Domingo y San Francisco.

Como todos los pueblos de la Gobernación de Cartagena, Santiago de Tolú se sumó al movimiento de la independencia, (1811 - 1815) herido de muerte por la expedición pacificadora de Morillo desde las bocas del Orinoco hasta el Golfo del Darién. Santiago de Tolú volvió a someterse a Fernando VII, quien para aquellos años era todavía “El Deseado”, desde 1819 Santiago de Tolú volvió a ser libre.

Los ejércitos patriotas que asediaron a Cartagena hasta 1821, recibían de Santiago de Tolú víveres y vituallas, funcionando allí también un astillero para reparar las embarcaciones de la flota insurgente. La ciudad conserva hasta finales del siglo VIII esta calidad de puerto abastecedor con dependencia total de Cartagena; la región misma muestra esta calidad de dependencia: San Onofre y San Antero se crean como palenques de población negra, esclavos, libertos o cimarrones. Con el nacimiento de la ganadería como actividad económica importante, las relaciones sociales de toda la región se establecen; la importancia de esta actividad en Santiago de Tolú se pone de manifiesto en los muelles propios para el embarque de ganado que

tenían algunas haciendas o por el establecimiento entre 1919 y 1925, de la Packing House en Coveñas para la exportación de ganado hacia las Antillas.

En los años treinta Coveñas se convierte en el primer puerto exportador de petróleos en el país con el establecimiento del muelle y las instalaciones de la South American Gulf Oil Company - SAGOC, que se conecta con un oleoducto con los sitios de producción en Tibú. A mediados de este Siglo, la valoración del mar como atractivo para el turismo y la existencia en el Golfo de Morrosquillo, de condiciones naturales para tal fin, convierten a Santiago de Tolú en centro turístico.

La desagregación de las playas por un lado, el incremento de las actividades, por otro y la búsqueda del contacto directo con el mar, hacen que cualquier terreno sea apto para ser incorporado al turismo. Es así como nace la conurbación Tolú-Coveñas.

En la historia de esta última, es posible leer dos etapas claramente diferenciadas: el enclave petrolero y la superposición conflictiva de usos. Coveñas fue una gran hacienda ganadera, cuando 750 hectáreas de su territorio fueron cedidos a la SAGOC. Por el aislamiento del lugar, fue necesario construir la dotación: el oleoducto, tanques de almacenamiento, el embarcadero, un asentamiento para los operadores, un embalse sobre el arroyo Villeros para el agua dulce y un pequeño aeropuerto. Se inició, además la ocupación de Coveñitas construyendo villas turísticas para el personal, utilizando las mejores playas del sector.

Alrededor de los años 60, la concesión y las instalaciones pasaron a manos de Ecopetrol, quien las utiliza con la Mobil y la Esso para el proceso inverso; la importación de crudos como este menos complejo y de menor volumen, Ecopetrol cedió gran parte del terreno para las instalaciones de la Armada Nacional, quien organizó en 1974, un Centro de Instrucción de Infantería y una Escuela de suboficiales.

Coincidiendo con la reversión, se inició el proceso de poblamiento para el uso turístico y para los habitantes nativos, atraídos éstos, por el mercado potencial para su fuerza de trabajo y sus productos.

6.2 Municipio de Santiago de Tolú

Santiago de Tolú, es un municipio colombiano situado en la costa caribeña, en el centro del golfo de Morrosquillo, en el departamento de Sucre. Geomorfológicamente el municipio de Santiago de Tolú se identifica con la composición fisiográfica de llanura costera aluvial del golfo de Morrosquillo, ésta se extiende por el golfo de Morrosquillo, desde los límites con el departamento de Córdoba, al Sur, hasta las ciénagas y caños del Bajo del canal del dique y, desde la propia orilla del mar Caribe, en dirección este, hasta comenzar a elevarse en primeras lomas en los montes de María.

6.2.1 Identificación del municipio.

- Nombre del municipio: Santiago de Tolú.
- NIT: 892200839-7
- Código Dane: 70820
- Gentilicio: Toludeños

6.2.2 Geografía.

El municipio de Santiago de Tolú tiene una extensión de 30.122 hectáreas, de los cuales 16.5 km son de costas, correspondiendo al núcleo densamente poblado, un área aproximada de 3.655 hectáreas lo que sería un 12,13% del área total del municipio y unas 26.467 hectáreas que corresponde a un 87,86% a las áreas del sector rural, como lo son áreas de vocación agropecuaria, de reserva ecológica, forestal y asentamientos poblacionales menores. Presenta paisajes geomorfológicos definidos: la zona plana se presenta en forma de corona, su inclinación es escasísima, hasta el punto de que en promedio de los Montes de María hacia el mar la llanura solo desciende dos metros por cada kilómetro, ésta se cierra tanto al norte como al sur por la aproximación de las montañas al mar. De Cispatá hacia el Norte y todavía más allá de San Onofre se extienden los cerros de Coloso que representan los filos más occidentales de los

Montes de María. Su prolongación más occidental está constituida por la comarca de colinas que forma el borde septentrional del Golfo de Morrosquillo y las Islas de San Bernardo.

Geomorfológicamente el Municipio de Santiago de Tolú se identifica con la composición fisiográfica de llanura Costera Aluvial del Golfo de Morrosquillo, ésta se extiende por el Golfo de Morrosquillo desde los límites con el Departamento de Córdoba al Sur, hasta las Ciénagas y Caños del Bajo del canal del Dique y desde la propia orilla del mar Caribe, en dirección Este, hasta comenzar a elevarse en primeras Lomas en los Montes de María.

6.2.3 Asociaciones morfológicas.

6.2.3.1 Asociadas a costas bajas.

- Playas: Algunas se encuentran limitando pantanos de Manglar y llanuras Costeras y otras se encuentran comunicadas con las bocas de algunos arroyos y ciénagas; además conformando los cordones litorales que individualizan lagunas interiores, como es el caso de la Ciénaga de la Leche y Ciénaga de Trementino ubicadas al Norte del Municipio.
- Barras: Dispuestas a lo largo de todo el Golfo, alargadas y paralelas a la línea de costa asociadas a arenas con abundantes moluscos y corales fósiles. Se encuentran interrumpidas individualizando lagunas internas, al Norte en los sistemas cenagosos que reciben las aguas del arroyo Pita y parte de la Ciénaga de la Caimanera, al Sur en límites con el municipio de Coveñas.
- Llanuras Costeras: Originadas a partir de procesos fluvio - marinos de sedimentación y erosión.

6.2.3.2 Asociadas a costas altas.

- Terrazas: Con alturas entre 0,5 y 3 metros labradas en calizas arrecifales y material detrítico, se encuentran a manera de parcelas al Oeste de Coveñas y en la zona Norte de Berrugas.
- Colinas: Se manifiestan con dirección Noreste con alturas entre 30 y 140 metros, algunas limitadas por terrazas y zonas de mangle que las separan de la Costa.

Morfológicamente está constituido hacia la zona central por una extensa llanura costera que limita al Norte y al Sur con dos cuerpos de terrazas coralinas que junto con los manglares constituyen los principales ecosistemas en el Golfo de Morrosquillo, reconocidos de los más productivos y de mayor biodiversidad del planeta, permitiendo el intercambio libre de sus aguas a través de la línea Tinajones - Punta San Bernardo, lo que desde el punto ecológico (productividad, biomasa, riqueza genética) es importante al mantener niveles relativamente constantes de oxígeno y nutrientes y socialmente (pesca artesanal y turismo), por lo cual ha sido epicentro de migraciones en busca del potencial ecológico y turístico.

Entre San Bernardo del Viento y Coveñas la costa está dominada por el delta del río Sinú y no existen terrazas, o si existieron han sido erodadas por el río. En cambio, en Coveñas se presentan dos pequeñas terrazas, que son las únicas que se encuentran a lo largo de la costa entre la desembocadura del Sinú y Punta San Bernardo; los remanentes más orientales de esta terraza se encuentra tres kilómetros al Noreste de Coveñas en Punta Piedra. La roca subyace los depósitos marinos levantados, está constituida por bloques de arenisca en una matriz de lodo gris que parece un depósito de flujos de lodo.

La morfología submarina del área del Golfo se presenta en la carta batimétrica, la superficie del fondo presenta una pendiente muy baja, la cual solo se ve interrumpida en la parte Sur - Oeste del Golfo donde se nota claramente la influencia del río Sinú.

La plataforma continental corresponde al Golfo de Morrosquillo es la más amplia de la costa Caribe Colombiana: se extiende hasta más de 70 kilómetros, medidos perpendicularmente desde la línea de la costa, incluyendo el Golfo propiamente dicho y la parte externa de la plataforma. Se caracteriza por una topografía monótona y una pendiente media muy suave, inferior a 0,2%, como se muestra en los perfiles batimétricos.

Estos rasgos morfológicos son reflejo de los fenómenos tectónicos que han venido ocurriendo y los de sedimentación actual que están operando en el Golfo.

6.2.4 Hidrografía.

La cuenca del Golfo de Morrosquillo es de aproximadamente 2.100 km², sin notarse algún cauce de agua sin importancia. Existiendo como sub-cuencas principales Remanguenaguas, Pichilín, Caimanera, La leche y Trementino, que exhiben un régimen hídrico similar. Más importante aún que los cuerpos hídricos referidos, el río Sinú que desemboca actualmente en la margen exterior Suroccidental del Golfo de Morrosquillo, mantiene causes menores que desembocan sobre la Bahía de Cispatá a través de los caños Sicará y Grande. Estos caños como la desembocadura principal del río Sinú constituyen el mayor aporte fluvial y sedimentario sobre el Golfo de Morrosquillo.

6.2.4.1 Límites del Municipio.

- El Municipio de Santiago de Tolú limita:
Norte: Con el municipio de San Onofre.
Sur: Con los Municipios de Palmito y Coveñas.
Este: Con los Municipios de Tolú viejo y el Municipio de Sincelejo.
Oeste: Con Panamá de acuerdo con el tratado internacional vigente de fronteras terrestres y marítimas.

- Extensión total: 301.22 km²
- Extensión área urbana: 36,55 km²
- Extensión área rural: 264,67 km²
- Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 3 Temperatura media: de 18 a 30 °C
- Distancia de referencia: a 50 km aproximadamente desde Sincelejo.

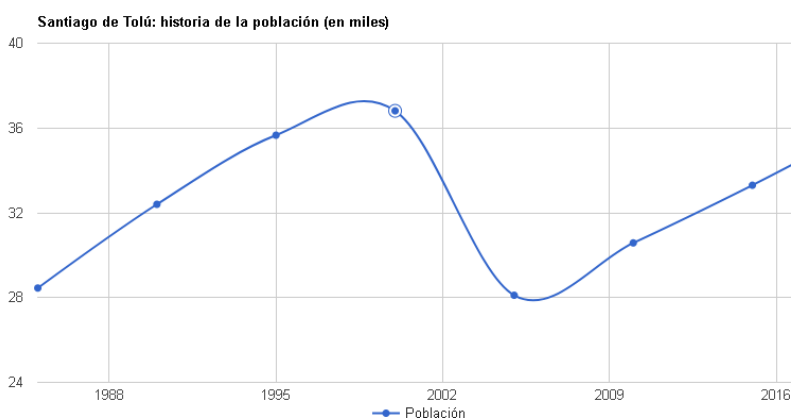
6.2.5 Población.

La población del Municipio de Santiago de Tolú, presenta las mismas características étnicas de todas las zonas que pertenecen al complejo cultural de la región Caribe, entre la población del municipio predomina el mulato, pero en la actualidad el desplazamiento de la población de otras zonas del País, atraídos por el negocio del turismo, han configurado un grupo étnico que se alejó un poco del patrón normal de la zona.

El conocimiento del tamaño de la población en el territorio para la zona urbana y rural del municipio se obtiene especialmente de los censos de población, los cuales se realizan justamente para establecer el volumen total de población residente en el territorio nacional y cada una de sus unidades administrativas. Para el caso de los pequeños municipios y cuando hay deficiencias en la información censal es pertinente revisar también la información que proporciona el Sistema de Identificación de Beneficiarios de Programas Sociales (SISBÉN), particularmente en aquellos municipios, como en el caso de Santiago de Tolú, en donde la encuesta cubre a más del 90% de la población.

El municipio de Santiago de Tolú, de acuerdo a los resultados del Censo de Población y Vivienda realizado en el presente año por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, arrojó una población de 34.460 habitantes.

historia de la población ^[1]



El cambio anual de la población

[1985-1990] +2.63 %/Año
 [1990-1995] +1.94 %/Año
 [1995-2000] +0.64 %/Año
 [2000-2005] -5.25 %/Año
 [2005-2010] +1.7 %/Año
 [2010-2015] +1.72 %/Año
 [2015-2017] +1.73 %/Año

Figura 1. Historia de población y cambio anual.

Fuente: <http://poblacion.population.city/colombia/santiago-de-tolu/>

6.2.6 Economía.

La economía de la región está basada en la pesca y el turismo. Existen varias compañías pesqueras que pescan y procesan en Santiago de Tolú generando puestos de trabajo a los lugareños. La mayoría de los habitantes de Santiago de Tolú que viven de la pesca artesanal como actividad primaria para su sustento, pocas veces realizan pescas mayores o más adentro de las 5 millas náuticas directamente cercanas a la costa lo que hace que esta actividad sea ecológicamente sostenible. El turismo genera puestos de trabajo en el área de servicios y concentra la mayoría de la población en edad de trabajo.

6.2.7 Cultura.

Es una población que vive entre la multiculturalidad de los turistas, acostumbrados a tratar y convivir con diferentes razas, idiomas y comportamientos pero no debilita sus propias manifestaciones culturales. En este renglón se destaca la Semana Santa de Santiago de Tolú con muchas décadas de tradición.

6.2.8 Turismo.

Es el punto más conocido a nivel nacional del Golfo de Morrosquillo. Su vida desde que era Villa Tres veces Coronada Santiago el Mayor hasta hoy que es el puerto de anclaje del Golfo, Santiago de Tolú es un destino turístico visitado por miles de personas al año desde diferentes partes de Colombia y del mundo. Aunque hoy el municipio de Coveñas ha tomado mucha fuerza al independizarse y proyectar sus hermosas playas, pero como tal Santiago de Tolú sigue siendo el mayor canalizador de turistas en el Golfo por su historia, infraestructura en servicios y vías de acceso a nivel terrestre y aérea.

7. Fase 1: inventarios de atractivos

7.1 Inventario de atractivos turísticos

El inventario turístico del municipio de Santiago de Tolú se realizó según “Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos” elaborada por el ministerio de comercio, industria y turismo en enero de 2010. Realizar una evaluación objetiva (cualitativa y cuantitativa) de los atractivos y recursos de los cuales dispone la región con el fin de seleccionar aquellos susceptibles de uso turístico inmediato o para establecer las acciones de mejoramiento de su calidad que hagan viable su inclusión en el diseño de productos turísticos.

7.1.1 Clasificación de los bienes y atractivos.

La región debe evaluar objetivamente los recursos y atractivos susceptibles de uso turístico, los cuales se clasifican en dos grupos: patrimonio cultural y sitios naturales.

7.1.1.1 Patrimonio cultural.

Se define como el conjunto de bienes y manifestaciones culturales materiales e inmateriales, que se encuentra en permanente construcción sobre el territorio transformado por las comunidades. Dichos bienes y manifestaciones se constituyen en valores que conforman sentidos y lazos de permanencia, identidad y memoria para un grupo o colectivo humano.

7.1.1.2 Patrimonio material.

Se caracteriza por tener un cuerpo físico que puede ser dimensionado y percibido sensorialmente. Está constituido por el territorio geográfico con sus recursos ambientales y naturales como hábitat humano; los hechos construidos, las manifestaciones físicas de la estructura productora y de los procesos de poblamiento; los sistemas de transporte y las obras de infraestructura como vías, caminos y puentes, entre otros; y todo el universo de herramientas,

utensilios, máquinas y demás objetos que apoyan la vida productiva y cotidiana de los seres humanos.

7.1.1.3 Patrimonio inmaterial.

Comprende las tradiciones y expresiones orales, prácticas sociales, rituales y actos festivos, el conocimiento y prácticas sobre la naturaleza y el universo; y expresiones artísticas, entre otras, que continuamente se están recreando en la sociedad y reproduciendo generacionalmente.³ Estas manifestaciones pueden agruparse bajo la denominación de folklore (entendido como la sabiduría del pueblo) y deben ajustarse a ciertas características, como lo son: la colectividad, tradición, anonimato, espontaneidad y popularidad.

7.1.1.4 Festividades y eventos.

Son atractivos que se generan en la realización de eventos con contenido actual o tradicional, en los cuales la población es actora o espectadora.

7.1.1.5 Grupos especiales de interés.

Constituidos por comunidades indígenas, comunidades negras y comunidades raizales, en las cuales se valora el respeto por sus costumbres como una forma de conservación auténtica de su legado cultural.

7.2 Resultado de inventarios de atractivos turísticos

A continuación se presentan algunos de los atractivos del municipio de Santiago de Tolú con la categorización según metodología para la realización de inventarios de atractivos turísticos definida por el Viceministro de turismo de la república de Colombia.

7.2.1 Iglesia de Santiago el mayor.

Tabla 1

Iglesia Santiago el mayor.

TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ATRACTIVO
	1.1 PATRIMONIO			
1.PATRIMONIO CULTURAL	CULTURAL MATERIAL INMUEBLE; GRUPO ARQUITECTÓNICO	1.1.3 ARQUITECTURA RELIGIOSA	1.1.3.1 TEMPLO	IGLESIA DE SANTIAGO EL MAYOR

Nota: componentes del atractivo



Figura 2. Iglesia del municipio de Santiago de Tolú

Fuente: propia.

Es una edificación de carácter republicano con inspiración española. Data del año 1904. En mampostería y estructura con pilares de techo abovedado. Posee una nave central con altar y bautismal. Sus paredes poseen nichos para los iconos religiosos que fortalecen la fe cristiana católica. Sus grandes Puertas miran hacia el parque principal mientras su atrio recibe a los feligreses que son atraídos por el repicar de su aguda campana. Es una de las más antiguas de Sucre.

7.2.1.1 Valoración de los atractivos.

7.2.1.1.1 Calidad.

- Estado de conservación: Actualmente conserva su homogeneidad estética y estructura física encontrándose en buenas condiciones, pero estas condiciones pueden mejorar para lograr tener un recurso con calidad.
- Constitución del bien: Las técnicas de construcción que se utilizaron eran comunes de la época.
- Representatividad: El atractivo concentra la espiritualidad de la población.

7.2.1.1.2 Significado.

- Regional: El recurso es reconocido ya que se encarga de fomentar la fe cristiana católica en el municipio.

Tabla 2

Puntajes iglesia Santiago el mayor

ASIGNACIÓN DE PUNTAJES	
CALIDAD	SIGNIFICADO
ESTADO DE CONSERVACIÓN: 20	LOCAL:
CONSTITUCIÓN DEL BIEN: 20	REGIONAL: 12
REPRESENTATIVIDAD: 25	NACIONAL:
	INTERNACIONAL:
TOTAL: 65	TOTAL: 12

Nota: asignación de puntajes

7.2.2 Escuela gastronómica y de turismo del golfo de Morrosquillo–Sena.

Tabla 3

Escuela gastronómica y de turismo

TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ATRACTIVO
	1.1 PATRIMONIO CULTURAL MATERIAL INMUEBLE; GRUPO ARQUITECTÓNICO	1.1.4 ARQUITECTURA INSTITUCIONAL	1.1.4.2 EDIFICACIÓN PARA LA EDUCACIÓN	ESCUELA GASTRONÓMICA Y DE TURISMO DEL GOLFO DE MORROSQUILLO

Nota: componentes del atractivo



Figura 3. Escuela gastronómica y de turismo

Fuente: propia

"La Casa de Balcón", era de una familia de Turbaco y ahora está a cargo del SENA seccional Sucre desde hace tres años. Es una edificación republicana del 1940. Fue remodelada hace más de tres años conservando la estructura, los pisos originales y los muros de la fachada pero los muros internos han sido cambiados. Posee un patio externo para eventos culturales departamentales que pronto será ampliado.

7.2.2.1 Valoración de los atractivos.

7.2.2.1.1 Calidad.

- Estado de conservación: Este atractivo fue ampliado y remodelado, actualmente conserva su estructura física, los pisos originales y los muros de la fachada pero los muros internos han sido cambiados, encontrándose el atractivo en buenas condiciones.
- Constitución del bien: Las técnicas de construcción que se utilizaron eran comunes de la época pero actualmente como fue remodelada cierta parte del atractivo utilizaron técnicas modernas.

- Representatividad: La entidad ha posibilitado el inicio del desarrollo de la humanidad.

7.2.2.1.2 *Significado.*

- Regional: El atractivo es reconocido a nivel regional ya que se encarga de promover, ejecutar y brindar programas que son de ayuda para el desarrollo humano en el cual personas de diferentes lugares hacen parte de este.

Tabla 4

Puntajes escuela gastronómica y de turismo

ASIGNACIÓN DE PUNTAJES	
CALIDAD	SIGNIFICADO
ESTADO DE CONSERVACIÓN: 25	LOCAL:
CONSTITUCIÓN DEL BIEN:20	REGIONAL:12
REPRESENTATIVIDAD:20	NACIONAL:
	INTERNACIONAL:
TOTAL:65	TOTAL:12

Nota: asignación de puntajes

7.2.3 Semana Santa.

Tabla 5

Semana santa

TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ATRACTIVO
1.PATRIMONIO CULTURAL	1.7 FESTIVIDADES Y EVENTOS	1.7.1 FIESTAS	1.7.1.5 RELIGIOSAS	SEMANA SANTA

Nota: componentes del atractivo



Figura 4. Semana santa celebrada en el municipio de santiago de tolú

Fuente:

http://www.tolucaribe.com/images/semana_santa/miercoles_santo/miercoles_santo5.jpg.

La Semana Santa es la conmemoración anual en que el calendario cristiano conmemora la Pasión, Muerte y Resurrección de Jesús de Nazaret. Por ello, es un período de intensa actividad litúrgica dentro de las diversas confesiones cristianas. Da comienzo el domingo de ramos y finaliza el domingo de resurrección. La tradición por los rituales santos empezó en Santiago de Tolú para la década octava del siglo XVII conllevó a Don Bartolomé de Herazo a fundar la

famosa Hermandad Nazarena; según unos hacia 1.687. Hoy en día suman aproximadamente 600 integrantes, algunos se encuentran en países como Venezuela, Panamá y ciudades capitales en Colombia como Cali, Medellín, Cartagena, Bogotá y otras. Acuden anualmente para cumplir sus votos de consagrantes. Se dice que es la más antigua hermandad laica existente en Colombia y quizás en América. LUNES SANTO: Celebrada la Eucaristía, luego la celebración penitencial para jóvenes y después la procesión con el paso “Vengan los Niños a Mí”. MARTES SANTO:

Eucaristía mañanera. Celebración penitencial en la tarde y Santa Misa con la salida de la “Procesión de los Pescadores”. MIÉRCOLES SANTO: Eucaristía mañanera. En la tarde “Celebración Penitencial” para grupos apostólicos con los acordes de la Marcha de Jesús Orando en el Huerto. JUEVES SANTO: En Santiago de Tolú, es el día grande de la Celebración Santa. VIERNES SANTO: Este día comienza con el Vía Crucis con la marcha del “Entierro” Domingo de Resurrección: Alborada musical, procesión con el paso de “Santiago”.

7.2.3.1 Valoración de los atractivos.

7.2.3.1.1 Calidad.

- Organización del evento: Falta control, una mejor organización y respeto hacia los nazarenos al momento de las procesiones ya que son bastante concurridas por devotos a esta tradición.
- Beneficios socioculturales: Tradición de fe.
- Beneficios económicos: Asistencia de personas de otros lugares devotas a esta tradición.

7.2.3.1.2 Significado.

- Regional: Por ser una tradición cada año asisten nazarenos de diferentes lugares y visitantes devotos que viven con mucho fervor la Semana Mayor.

Tabla 6

Puntajes semana santa

ASIGNACIÓN DE PUNTAJES	
CALIDAD	SIGNIFICADO
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO:13	LOCAL:
BENEFICIOS SOCIOCULTURALES:20	REGIONAL:12
BENEFICIOS ECONÓMICOS:22	NACIONAL:
	INTERNACIONAL
	:
TOTAL:55	TOTAL:12

Nota: asignación de puntajes del atractivo turístico.**7.2.4 Fiestas patronales Santiago el mayor.**

Tabla 7

Fiestas patronales.

TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ATRACTIVO
1.PATRIMONIO CULTURAL	1.7 FESTIVIDADES Y EVENTOS	1.7.1 FIESTAS	1.7.1.5 PATRONALES	FIESTAS PATRONALES SANTIAGO EL MAYOR

Nota: componentes del atractivo



Figura 5. Fiestas patronales celebradas en el municipio de Santiago de Tolú
Fuente: <https://www.emaze.com/@AQQOTQFW/-Imaginer%C3%ADa>

Santiago de Tolú, tierra de encantos, celebra sus fiestas patronales todos los años, el 25 de julio. La alborada de este día es recibida con repiques de campanas avisando a la población que ha llegado el día de sus fiestas patronales. Los pobladores se preparan a festejar con gala estas fiestas; las matronas y los personajes también, se encaminan hasta la iglesia parroquial para asistir a los oficios religiosos que se inician con una misa solemne a las 8:00 a.m. En el atrio de la iglesia una banda local interpreta bellos sonos, entusiastas y alegres porros. Al último repique de campanas y tres recamarazos, indican que la ceremonia se inicia, todas las personas apostadas frente a la iglesia entran a rendir tributo al patrono. El párroco preside la ceremonia y así se cumple, una vez más, el homenaje de sumisión y respeto que todo un pueblo le rinde a su patrono. Finalizada la ceremonia religiosa los lugareños se retiran; algunos para sus casas y otros a pasear por los camellones y playas de la población. Por la tarde, los toludeños nuevamente salen a la plaza y a la iglesia para aprestarse a sacar en hombros y llevar en procesión por las

diferentes calles de la población la imagen de Santiago El Mayor, la acompaña la banda del pueblo que sigue al paso con una marcha ya establecida. Después de recorrer en hombros de pescadores, campesinos y gente del pueblo, la imagen regresa triunfal a la iglesia, y el sol en su declinar forma un bello atardecer en homenaje a su querido patrono.

7.2.4.1 Valoración de los atractivos.

7.2.4.1.1 Calidad.

- Organización del evento: La fiesta patronal cuenta con una buena organización y colaboración por parte de los toludeños.
- Beneficios socioculturales: Tradición de fe.
- Beneficios económicos: Asistencia del personal a la fiesta patronal.

7.2.4.1.2 Significado.

- Regional: Es una fiesta patronal en el cual cuenta con la participación de los toludeños que le rinden tributo al patrono.

Tabla 8

Puntajes fiestas patronales

ASIGNACIÓN DE PUNTAJES	
CALIDAD	SIGNIFICADO
ORGANIZACIÓN DEL EVENTO:21	LOCAL:6
BENEFICIOS SOCIOCULTURALES:20	REGIONAL:
BENEFICIOS ECONÓMICOS:15	NACIONAL:
	INTERNACIONAL:
TOTAL:56	TOTAL:6

Nota: asignación de puntajes

7.2.5 Casa de la cultura.

Tabla 9

Casa de la cultura.

TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ATRACTIVO
	1.1 PATRIMONIO CULTURAL MATERIAL INMUEBLE; GRUPO ARQUITECTÓNICO	1.1.4 ARQUITECTURA INSTITUCIONAL	1.1.4.4 EDIFICACIÓN PARA LA CULTURA	CASA DE LA CULTURA

Nota: componentes del atractivo



Figura 6. Casa cultural del municipio de Santiago de Tolú

Fuente: propia

Es un espacio de encuentro de procesos culturales que permiten la inclusión de la población toludeña y sus visitantes con el fin de dar acceso al arte y desarrollar actividades de formación y capacitación que permitan al involucrado conocer acerca de la cultura del municipio y con esto fomentar el intercambio cultural.

7.2.5.1 Valoración de los atractivos.

7.2.5.1.1 Calidad.

- Colectiva: Actualmente es un lugar donde se realizan encuentros culturales donde la participación de los toludeños es importante para lograr el desarrollo cultural.
- Tradicional: Es un atractivo en el que se transmite el arte y cultura del municipio.
- Popular: fomenta la cultura de la región permitiendo la participación de los toludeños resaltando el desarrollo de la población.

7.2.5.1.2 Significado.

- Regional: Es un espacio en el que los habitantes del municipio resaltan la cultura

Tabla 10

Asignación de puntajes casa de la cultura

ASIGNACIÓN DE PUNTAJES	
CALIDAD	SIGNIFICADO
COLECTIVA:20	LOCAL:5
TRADICIONAL:15	REGIONAL:
POPULAR:20	NACIONAL:
	INTERNACIONAL
	:
TOTAL:55	TOTAL:5

Nota: asignación de puntajes

7.2.6 Obras en representación a la cultura.

Tabla 11

Obras en espacio público

TIPO DE PATRIMONIO	GRUPO	COMPONENTE	ELEMENTO	ATRACTIVO
	1.5			
1.PATRIMONIO CULTURAL	PATRIMONIO CULTURAL MATERIAL MUEBLE	1.5.2 OBRAS EN ESPACIO PUBLICO	1.5.2.14 OTROS	BRÚJULA
1.PATRIMONIO CULTURAL	1.5 PATRIMONIO CULTURAL MATERIAL MUEBLE	1.5.2 OBRAS EN ESPACIO PUBLICO	1.5.2.14 OTROS	CAÑONES DE GUERRA
	1.5			
1.PATRIMONIO CULTURAL	PATRIMONIO CULTURAL MATERIAL MUEBLE	1.5.2 OBRAS EN ESPACIO PUBLICO	1.5.2.14 OTROS	CANGREJO GIGANTE
	1.5			
1.PATRIMONIO CULTURAL	PATRIMONIO CULTURAL MATERIAL MUEBLE	1.5.2 OBRAS EN ESPACIO PUBLICO	1.5.2.14 OTROS	LA SIRENA
	1.5			
1.PATRIMONIO CULTURAL	PATRIMONIO CULTURAL MATERIAL MUEBLE	1.5.2 OBRAS EN ESPACIO PUBLICO	1.5.2.14 OTROS	LA CRUZ

Nota: componentes del atractivo



Figura 7. Obras en espacio público

Fuente: propia

La mayoría de estos monumentos fueron creados recientemente por el señor Jaime Zúñiga historiador y representante de la cultura toludeña, con el fin de dar a conocer un poco más la cultura toludeña y promover el turismo en el municipio de Santiago de Tolú.

7.2.6.1 Valoración de los atractivos.

7.2.6.1.1 Calidad.

- Estado de conservación: Las esculturas actualmente se encuentran en buen estado, la mayoría de estas se crearon recientemente resaltando la cultura de los Toludeños.
- Constitución del bien: En la gran mayoría de los monumentos se utilizaron técnicas modernas pero en algunos se utilizaron técnicas comunes de la época.

- Representatividad: Por medio de los monumentos se quiere dar a conocer a los habitantes y visitantes un poco acerca la cultura toludeña y crear un ambiente de cultura ciudadana por parte de los habitantes.

7.2.6.1.2 *Significado.*

- Regional: Busca dar a conocer a los habitantes y visitantes acerca de la cultura toludeña.

Tabla 12

Asignación de puntajes obras en espacio público

ASIGNACIÓN DE PUNTAJES	
CALIDAD	SIGNIFICADO
ESTADO DE CONSERVACIÓN:20	LOCAL:5
CONSTITUCIÓN DEL BIEN:20	REGIONAL:
REPRESENTATIVIDAD:15	NACIONAL:
	INTERNACIONA L:
TOTAL:55	TOTAL:5

Nota: asignación de puntajes

7.3 Diagnósticos sectoriales

Para el presente Plan de acción, la síntesis del diagnóstico consiste en la identificación, descripción y análisis de la situación actual del Municipio de Santiago de Tolú, para lo cual, nos apoyamos en informes de gestión municipales, la participación de los grupos de interés municipal, los individuos y las entidades involucradas con la realidad del turismo cultural.

Para desarrollar las acciones pertinentes con las realidades sociales del Municipio de Santiago de Tolú, en el levantamiento del diagnóstico se consideraron las siguientes áreas de acción: Desarrollo económico, Cultura, Medio Ambiente, y turismo.

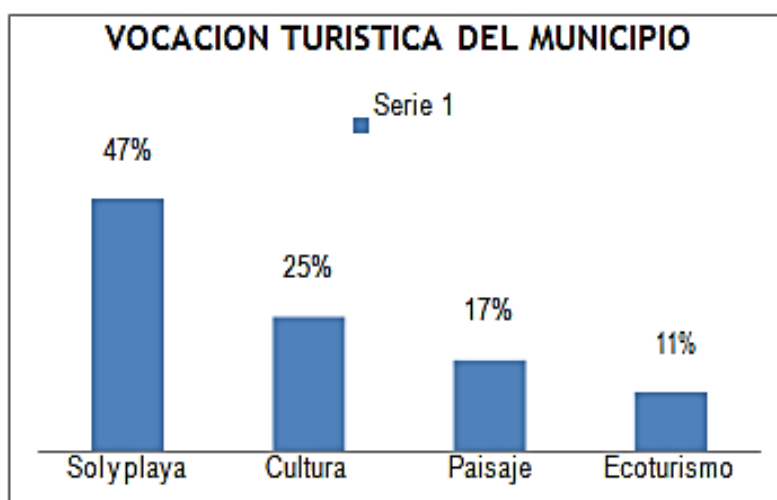
La síntesis del diagnóstico por sector facilita la comprensión y el acierto de la realidad vivida en el municipio.

Tabla 13

Síntesis del diagnóstico

SECTOR	SÍNTESIS DIAGNOSTICA
Turismo cultural	<p>Según el último boletín mensual del turismo realizado en el mes de Julio del año 2017, en los últimos años el turismo en Colombia ha mostrado una tendencia creciente para el 2016 hasta el mes de julio se tenían 1.409.782 visitantes en comparación a este año que la cifra está por 1.719.382 visitantes.</p> <p>El Gobierno en el plan de desarrollo afirma que “es necesario mantener los logros alcanzados y consolidar al sector como uno de los de mayores perspectivas de la economía nacional, garantizando que la actividad turística sea sostenible e incluyente”.</p> <p>El municipio de Santiago de Tolú no cuenta con bases estadísticas sobre el número de visitantes anuales, así mismo no posee información sobre los beneficios económicos recibidos por cuenta del turismo.</p> <p>De acuerdo con la información recopilada, y con base en los resultado del estudio y seguimiento de la actividad turística cultural a lo largo de este periodo de actividad en el municipio, se identificaron los siguientes problemas relacionados con el desarrollo de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debilidad en las instituciones con el fomento de la identidad cultural y falta de planificación turística cultural, lo cual se refleja en el bajo conocimiento y desinterés de los residentes sobre sus manifestaciones y patrimonios culturales. • Deficiencias en los puntos de información y la poca señalización con diversidad de idiomas para los visitantes-turistas. • Deficiencias en la formación y capacitación de los operadores turísticos culturales. Esta situación se ve agudizada por la precaria calificación del personal de base en servicios turísticos, la baja disponibilidad de personal bilingüe y la poca sensibilización de la comunidad hacia el turismo.

- Debilidad empresarial y una alta rotación relacionada con la informalidad del sector turístico.
- Deficiencias en la oferta de productos y experiencias turísticas, lo cual trae como consecuencia la inestabilidad de estos a nivel económico, dado que el producto tradicional utilizado en el municipio de Santiago de Tolú es el sol y playa.
- Poca gestión en los entes encargados para la preservación del patrimonio cultural.
- A continuación se visualiza a través de la figura 8 la vocación



turística que poseen los visitantes al municipio de Santiago de Tolú, donde se evidencia que el 47% de las personas encuestadas expresan su interés por el sol y playa, así mismo el 25% informan su interés por la parte cultural, y el 17% y 11% por los paisajes y el ecoturismo respectivamente.

Figura 8. Indicador de vocación turística

Fuente: propia

Desarrollo económico	<p>El municipio de Santiago de Tolú registra altos niveles de pobreza, por la falta de oportunidades de trabajo e ingresos; causa de ellos es la informalidad en las actividades económicas, baja producción y productividad en las actividades turísticas culturales, falta de cultura por parte de los residentes e iniciativas a la formación de proyectos que generen oportunidades.(Dane)</p> <p>Las actividades económicas en el municipio de Santiago de Tolú están ligadas al uso de sus recursos, es por esto que es importante retomar el sentido de pertenencia en los Toludeños para aprovechar de manera eficiente los recursos culturales que nos ofrece el municipio.</p> <p>Como consecuencia, tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo acceso de la población a los bienes y servicios básicos de la canasta familiar. • Bajo nivel de calidad de vida • Deserción escolar, este dato es evidenciado en los estudios realizados a los operadores turísticos solo el 18,2% termino secundaria y el 5.9% de estos pudo realizar estudios técnicos o profesionales. • Aumento en la delincuencia a partir de grupos juveniles. <p>Como se puede evidenciar, se debe fortalecer el tejido social a través de la formación, capacitación y entrenamiento de los residentes con la finalidad de optimizar la mano de obra que permitan generar nuevas fuentes de ingreso para los habitantes del municipio y así de esta manera mejorar su calidad de vida.</p>
Cultura	<p>La promoción de la cultura como valor al desarrollo social en el Municipio de Santiago de Tolú, está a cargo de la jefatura de Educación Municipal</p> <p>Desde el punto de vista cultural, el municipio de Santiago de Tolú, posee un</p>

	<p>sistema débil en la medida que no existe articulación con las políticas nacionales, regionales y departamentales relacionadas con la cultura que pueda genera el municipio de Santiago de Tolú, esto unido a la pérdida de sentido de pertenecía de los Toludeños y al bajo nivel de educación de calidad que ofrece el municipio.</p> <p>El inventario de atractivos turísticos analizado muestra el potencial turístico cultural que tiene el municipio de Santiago de Tolú, pero refleja la verdadera realidad respecto al cuidado, mantenimiento y preservación de dichos patrimonios y el olvido que al día de hoy se someten.</p> <p>Es necesario implementar medidas que fortalezcas los lasos entre la alcaldía, empresarios, comunidad y sus patrimonios culturales para potencializar el sector y mejorar la situación socioeconómica del municipio.</p>
Medio ambiente	<p>En cuidado del medio ambiente es importante, por eso es necesario establecer programas y actividades para recuperar y conservar el medio ambiente, por esto el plan de ordenamiento territorial del municipio establecieron medidas para que los recursos naturales de las zonas continentales y marítimas, que por su destacado valor ecológico y ambiental se asegure la preservación de la flora y fauna, a su vez permitiéndole al municipio identificar, valorar y aprovechar sosteniblemente las potencialidades ambientales que se ofrecen.</p> <p>El municipio, por ser costero se encuentra expuesto a riesgos asociados al calentamiento global como son elevación del nivel del mar, e inundaciones por cambio climático que se presentan por precipitaciones excesivas que sobrepasan la capacidad de drenaje natural de la cuenca hidrográfica. Por tal motivo es importante que tanto el residente como el visitante-turista mantengan medidas de cuidado sobre todo en espacios con gran intensidad de arribo y uso.</p>

Nota: En la siguiente tabla se muestra el resumen del diagnóstico realizado en el municipio de Santiago de Tolú.

8. Fase 2: Análisis causa raíz mediante la herramienta árbol de eventos

Esta parte tiene como objetivo fundamental mostrar el proceso de aplicación de la metodología de análisis de causa raíz, al bajo aprovechamiento de los recursos culturales y por consecuencia a la baja calidad y sostenibilidad turística identificada durante la evaluación de encuestas y trabajos de campo realizados en el municipio de Santiago de Tolú durante el año 2017; con el mismo se busca encontrar el porqué de este suceso y poder ser capaces de dar medidas correctivas variables que eviten futuros eventos del tipo observado.

8.1 Introducción al árbol de eventos

El Análisis Causa Raíz (RCA) es un proceso diseñado para su uso en la investigación y la categorización de las causas de los acontecimientos relacionados con la seguridad, la salud, en medio ambiente, calidad, fiabilidad y que repercute en la producción. El término "evento" se utiliza para identificar de forma genérica los sucesos que producen o tienen el potencial para producir este tipo de consecuencias.

En pocas palabras, la RCA es una herramienta diseñada para ayudar a identificar no sólo qué y cómo se produjo un evento, sino también por qué sucedió. Sólo cuando los investigadores son capaces de determinar por qué un suceso o la falla se produjeron van a ser capaces de especificar las medidas correctivas viables que eviten futuros eventos del tipo observado. Entender por qué se produjo un evento es la clave para desarrollar recomendaciones eficaces.

La RCA: árbol de eventos, es un proceso de cuatro etapas que implica lo siguiente.

Tabla 14

Proceso de elaboración RCA

<p>1. Recopilación de datos: El primer paso en el análisis consiste en reunir los datos. Sin la información completa y una comprensión de los eventos, los factores causales y las causas asociadas con el evento no pueden ser identificados. La mayoría del tiempo que se usa en el análisis de un evento es en la recolección de datos.</p>
<p>2. Graficas de factor causal: Las gráficas del factor(es) causal proporcionan una estructura a los investigadores para organizar y analizar la información recopilada durante la investigación e identificar las vacíos y deficiencias en el conocimiento a medidas que la investigación avanza. La carta del factor causal es simplemente un diagrama de secuencias con las pruebas lógicas que describen los acontecimientos que condujeron a un evento, además de las condiciones que rodean estos eventos.</p>
<p>3. Identificación de la causa raíz: Después que todos los factores causales han sido identificados, los investigadores comienzan identificación de causas raíz. Este paso implica el uso de un diagrama de decisión llamado el Mapa de Causa Raíz para determinar la causa o las razones de cada factor causal.</p>
<p>4. Generación de recomendaciones e implementación: El siguiente paso es la generación de recomendaciones. Siguiendo la identificación de las causas raíz de un factor causal en particular, se generan las recomendaciones factibles para la prevención de su recurrencia.</p>

8.2 Construcción del árbol de eventos para la baja calidad y sostenibilidad turística cultural identificada en el municipio de Santiago de Tolú

8.2.1 Recopilación de datos.

Se realizaron diferentes actividades en las que se involucraron a los actores principales del turismo cultural en el municipio de Santiago de Tolú con el objetivo de recopilar la mayor cantidad de datos posibles que nos permitieran identificar los factores causales y las causas asociadas a la baja calidad y sostenibilidad turística cultural en el municipio de Santiago de Tolú. A medida que se realizó la recopilación de datos se fueron descubriendo datos primarios y secundarios, los primeros fueron obtenidos directamente de la realidad que expresa el municipio, debido que en la actualidad el turismo y la cultura de los Toludeños no se encuentra acorde a lo esperado y los datos secundarios fueron extraídos de diferentes registros en donde se manifiesta la baja calidad turística y la falta de productos turísticos tangibles e intangibles en el municipio.

Para la obtención de datos primarios utilizamos diferentes técnicas que nos permitieron interactuar con el municipio de Santiago de Tolú, con el fin de tener una base para la realización y la obtención de nuestro factores causales, este tipo de datos se obtuvieron por medios propios mediante la observación y el uso de encuestas y entrevistas.

Durante estos trabajos de campo se pudo apreciar el bajo conocimiento y la falta de identidad de dichos practicantes sobre sus patrimonios y su cultura, sin embargo un gran porcentaje de Toludeños considera que las medidas para minimizar el impacto ambiental son esenciales en un plan de acción turístico.

8.2.1.1 Unidad de análisis.

Es el elemento mínimo de estudio, observable o medible en relación con un conjunto de otros elementos que son de su mismo tipo.

La unidad de análisis de nuestra investigación está dada por los actores principales del turismo cultural en el municipio de Santiago de Tolú, es nuestra principal unidad de estudio debido a que estos son los que impulsan el turismo y consigo fomentan la sostenibilidad turística.

8.2.1.2 *Las variables.*

Es una dimensión o una característica de una unidad de análisis, dimensión que adopta la forma de una clasificación.

Para la recolección de datos se manejaron diferentes variables como:

Tabla 15

Variables visitantes-turistas

VISITANTES-TURISTAS	
INDICADORES	INDICES
<ul style="list-style-type: none"> • Estancia media • Valoración • Origen 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje • Valor • Valores

Tabla 16

Indicador estancia media

Estancia media	
	Días (Aproximado)
Visitantes-turistas	3

La estancia media por visitantes y/o turistas en el municipio de Santiago de Tolú es aproximadamente 3 días, lo que nos refleja un buen índice de frecuencia habitual pese a la notable falta de productos tangibles e intangibles, lo que motiva a pensar en la implementación de estrategias y acciones que permitan establecer al municipio de Santiago de Tolú como un destino turístico de primea magnitud.

Tabla 17

Indicador valoración

Valoración	
	Porcentaje
Paisaje	17%
Cultura	25%
Ecoturismo	11%
Sol y playa	47%

En los datos de valoración recogidos se pudo apreciar cuáles son esas características o cualidades que el turista y/o visitante destaca al momento de seleccionar al municipio de Santiago de Tolú como destino turístico, el 47% de los visitantes valoran más el sol y playa, el 25% la cultura y un 17% y 11% el paisaje y el ecoturismo respectivamente.

Tabla 18

Indicador origen

Origen	
	Porcentaje
Departamento de Sucre	26.4%
Región caribe	14.3%
Nacional	48.9%
Internacional	10.4%

El origen de los turistas que visitan el municipio de Santiago de Tolú un 26.4% es del departamento de Sucre, así mismo un 48.9% son nacionales y un 14,3% y 10.4% son regionales e internacionales respectivamente.

Tabla 19

Variable operadores turísticos culturales

OPERADORES TURÍSTICOS CULTURALES	
INDICADORES	INDICES
Nivel de formación alcanzado	
Capacitado(s)	Valores
Conocimiento de patrimonios culturales	Porcentaje

Tabla 20

Indicador nivel de formación

Nivel de formación alcanzado	
	Porcentaje
Sin estudios	17.9%
Educación primaria	63.9%
Educación secundaria	12.3%
Educación superior(técnica, profesional)	5.9%

Como bien sabemos la formación académica permite a la persona profundizar en un campo específico y prepararlo para el desempeño laboral en sectores de producción o servicio, los índices encontrados en la evaluación de los operadores turísticos culturales en el municipio de Santiago de Tolú reflejan que el 63,9% de los habitantes tienen un nivel de formación básica primaria el 17,9% no tienen estudios y un 12,3% y 5,9% educación secundaria y educación superior respectivamente.

Tabla 21

Indicador capacitaciones

Capacitado(s)	
	Porcentaje
No	88%
Si	12%

Pese al bajo nivel de formación que presentan los Toludeños encargados de brindar los servicios y productos turísticos culturales en el municipio, el 88% nunca ha recibido capacitaciones para el ejercicio de sus labores, mientras que un 12% sí.

Tabla 22

Indicador conocimiento de patrimonios

Conocimiento de patrimonios cultural	
	Porcentaje
No conoce	62%
Conoce de 1 a 3	36%
Conoce más de 3	2%

Los indicadores encontrados en los operadores logísticos siguen siendo negativos en la actualidad el 62% de dichos personajes desconoce los patrimonios culturales que tiene el municipio de Santiago de Tolú, mientras que el 36% conocen de 1 a 3 patrimonios y solo el 2% conoce más de 3 patrimonios culturales.

Tabla 23

Variable sostenibilidad turística

SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	
INDICADORES	INDICES
Impacto ambiental	
Calidad de vida	Valores
Beneficiarios	Porcentajes

Tabla 24

Indicador impacto ambiental

Impacto ambiental	
	Porcentajes
Es importante	96%
No es importante	1%
No opina al respecto	3%

Para los visitantes y operadores turísticos es importante minimizar el impacto que proporciona el turismo al medio ambiente, pero afirman que en la actualidad no existen normas que regulen este tipo de actividades ni programas de apoyo para restablecer la marca dejada por el turismo.

Tabla 25

Indicadores calidad de vida

Calidad de vida	
	Porcentaje
Muy satisfecho	14%
Poco satisfecho	59%
Nada satisfecho	27%

La calidad de vida de los habitantes del municipio de Santiago de Tolú deja mucho que pensar, el porcentaje obtenido durante la recolección de datos arrojó que en la actualidad solo el 14% de habitantes se siente satisfecho con su calidad de vida, teniendo en cuenta que los encuestados son personas que viven del turismo y sus actividades, este dato es preocupante y manda un mensaje de alerta a la planificación de estrategias para garantizar la satisfacción de la comunidad son muchas las variables que influyen en este proceso, pero queda claro que los más beneficiados en te tipo de actividades son las empresas grandes con un 83%.

8.2.2 Espina de pescado: gráfico del factor causal.

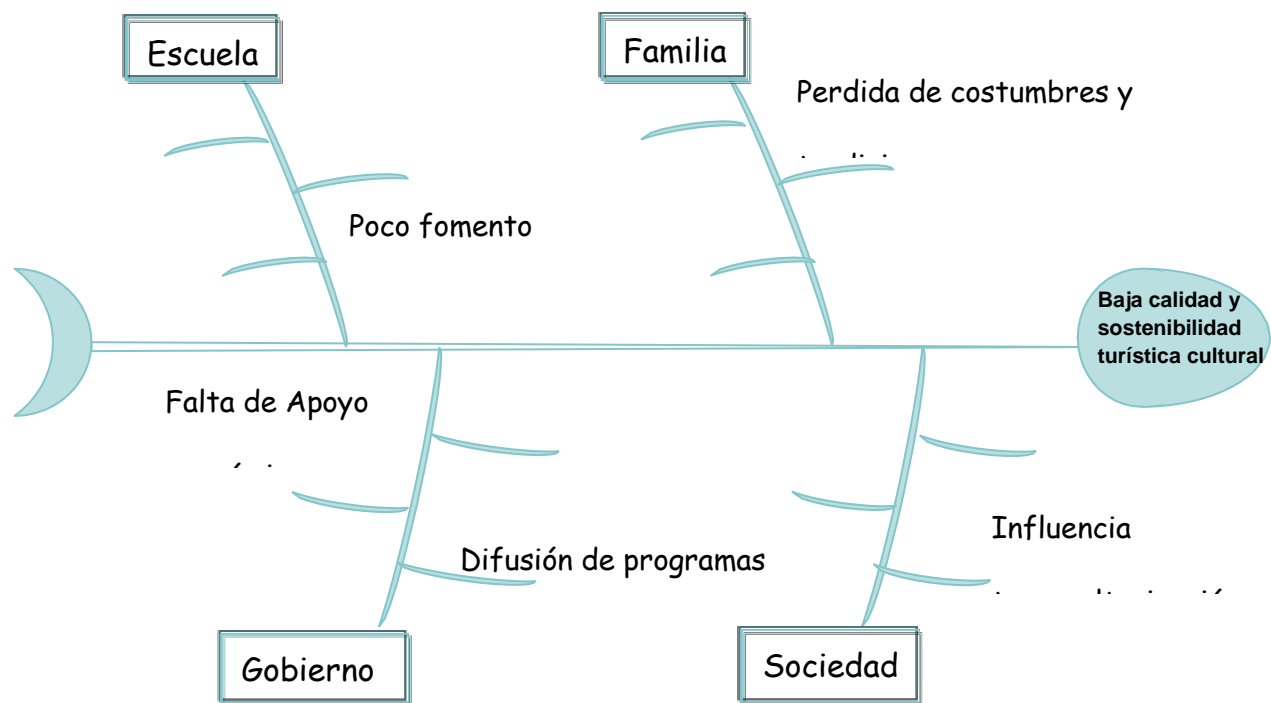


Figura 9. RCA: espina de pescado, factores causales.

Fuente: propia

Tabla 26

Factores causales

<p>1. Escuela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poco fomento: Resulta imprescindible, que las escuelas en la actualidad fomenten o promuevan el desarrollo del conocimiento acerca de la cultura que identifica el municipio, este factor causal fue identificado por medio de las entrevistas realizadas. <p>Los Toludeños afirman que en las escuelas no se desarrollan actividades que permitan generar aptitudes en los niños que estimulen la expresión y el manejo de la identidad cultural.</p>
<p>2. Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perdida de costumbres y tradiciones: En la actualidad la perdida de las costumbres y tradiciones culturales de las familias del municipio de Santiago de Tolú han ido desapareciendo a través del tiempo, los Toludeños manifiestan que sus niños y adolescentes no se interesan en ellas porque las consideran un poco inservibles ante la nueva sociedad.
<p>3. Gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoyo económico: Según el gobierno la cultura y el arte son determinantes para el turismo del municipio de Santiago de Tolú, pero eso no se ve reflejado en su inversión ni la promoción de diálogos manifiestan los Toludeños debido a que el apoyo por parte del sector público es bajo, en pasados gobiernos se implementaron fondos para la cultura pero en la actualidad el operador turístico, el gestor de arte y los muchos actores culturales que encontramos no tienen los recursos suficientes para promover sus diferentes manifestaciones, por consiguiente muchas de estas estrategias e ideas quedan olvidadas mientras que otras son impulsadas por algunas empresas privadas o fondos propios. • Falta de programas: En la actualidad la ejecución de programas que favorezcan la identidad cultural y generen conocimiento a los operadores turísticos es baja, se han realizados inversiones en construcción, pero no se ha solicitado la presencia de los lideres culturales del municipio por consiguiente el ente encargado de dichas infraestructuras no realiza las actividades necesarias que aprovechen dichos recursos.

Es el caso de la “Casa de la cultura” una infraestructura construida en pro de la evolución y el intercambio de experiencias culturales en el municipio, pero que al día de hoy no está en funcionamiento por la falta de recursos y el bajo desinterés por el gobierno en implementar programas de recuperación.

4. Sociedad

- **Influencia transculturación:** Para muchos de los Toludeños este factor causal ha sido de gran impacto en la cultura, la real academia española define el termino transculturación como *“Recepción por un pueblo o grupo social de formas cultural procedente de otro, que sustituyen de un modo más o menos completo a las propias”*, en las entrevistas realizadas se puede apreciar dicho concepto debido a que los Toludeños manifiestan que en la actualidad la gran mayoría de sus jóvenes adopta rasgos diferentes a su cultura, esto debido a múltiples variables que se encuentran en el entorno que residen.

8.2.3 Identificación de la causa raíz.

Problema: Baja calidad y sostenibilidad turística cultural

1. Poco fomento

- Personal capacitado
- Falta de recursos
- Falta de reconocimiento

2. Pérdida de costumbres y tradiciones

- Pérdida de valores (Factores económicos, sociales y políticos)
- Modificación de grupos culturales
- Desinterés por su cultura y patrimonios

3. Falta de apoyo económico
 - No se destinan recursos al turismo y la cultura
 - Desinterés del gobierno en la creación de productos turísticos culturales

4. Falta de programas
 - Actividades culturales
 - Capacitaciones

5. Influencia transculturación
 - Mal uso de los recursos electrónicos
 - Arribo de otras culturas
 - Falta de sentido de pertenencia

8.2.4 Generación de recomendaciones.

Esta parte tiene como objetivo principal dar a conocer los factores causales, conclusión y recomendaciones producto del estudio de análisis causa-raíz realizado al municipio de Santiago de Tolú por la baja sostenibilidad y calidad turística.

Tabla 27

RCA: resumen y recomendaciones

TABLA DE RESUMEN Y RECOMENDACIONES		
BAJA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA CULTURAL		
Factor causal N° 1	Ruta en el mapa causa raíz	Recomendaciones
<p>Descripción: Poco fomento cultural por parte de las escuelas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poco Personal capacitado • Falta de recursos • Falta de reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cambios estructurales con prácticas y metodologías de trabajos modernas y eficientes que fomenten la cultura en escuelas y centros de formación. • Establecer políticas internas que estimulen al estudiantado y a los docentes por la realización e implementación innovadoras de actividades culturales en escuelas y en el municipio de Santiago de Tolú. • Planificar dentro del presupuesto municipal de
Factor causal N° 2	Ruta en el mapa causa raíz	Recomendaciones
<p>Descripción: Pérdida de costumbres y tradiciones por parte de las familias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de valores • Falta de grupos culturales • Desinterés por cultura y patrimonio 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar periódicamente programas de formación a los padres de familia en temas de identidad, cultural y encuentro de valores. • Fomentar en los jóvenes la creación de nuevos grupos culturales en el

		<p>municipio de Santiago de tolú.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar medios eléctricos que posibiliten despertar el interés de los niños y jóvenes por su cultura y patrimonio a través de juegos interactivos y didácticos. • Realizar periódicamente eventos culturales donde s
Factor causal N° 3	Ruta en el mapa causa raíz	Recomendaciones
<p>Descripción: Falta de apoyo económico por parte del gobierno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se destinan recursos al turismo y la cultura • Desinterés del gobierno en la creación de productos turísticos culturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer estrategias y planes de creación de productos tangibles e intangibles y presentarlos a las entidades públicas. • Realizar actividades turísticas a nivel departamental para gestionar fondos que puedan ser distribuidos en el turismo cultural. • Acordar eventos y encuentros entre las entidades públicas y los agentes principales del turismo para socializar temas de inversión.
Factor causal N° 4	Ruta en el mapa causa raíz	Recomendaciones
<p>Descripción: Falta de programas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de actividades culturales • Falta de capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar de la mano con el gobierno en busca de operadores y residentes capacitados en la realización de actividades culturales • Fomentar en los operadores

		<p>logísticos el uso de las buenas prácticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar guías culturales para el operador logístico y el residente del municipio. • Fomentar el uso de valores y la comunicación asertiva entre los agentes del turismo cultural.
Factor causal N° 5	Ruta en el mapa causa raíz	Recomendaciones
<p>Descripción: Influencia transculturación en la sociedad Toludeña</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mal uso de los medios eléctricos • Arribo de otras culturas • Falta de sentido de pertenencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar grupos de interés cultural por medio de plataformas virtuales, en donde se toquen temas detallados de la cultura y el municipio. • Orientar al residente a identificar nuevas culturas y generar en ellos la capacidad de entenderlas y socializarlas con las del municipio. • Realizar campañas

9. Fase 3: Plan de acción

El presente plan de acción detalla las acciones concretas que se deberán llevar a cabo, en el municipio de Santiago de Tolú y consigo alcanzar los objetivos que se ha fijado, con el fin de promover y fomentar un desarrollo sostenible y un turismo cultural de calidad en el entorno, entre todos los agentes implicados en el municipio.

El objetivo de nuestro proyecto es ubicar al municipio de Santiago de Tolú como un destino turístico cultural de gran magnitud y atractivo para ser visitado, se diseñaran estrategias para moldear una ciudad en pro del turista, el operador logístico y consigo al residente. Dando mejor calidad de vida, prosperidad local, viabilidad económica, seguridad, bienestar, cuidado ambiental y sobre todo variedad cultural.

Una vez de realizadas todas las recolecciones de datos por medio directos e indirectos con los agentes implicados en el desarrollo turístico cultural en el municipio de Santiago de Tolú, y tras la investigación y formulación de inventario realizada en el territorio, se apreciaron una serie de fortalezas y debilidades, las cuales son importantes al momento del desarrollo del plan de acción.

Tabla 28

Programa: calidad ambiental del territorio

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Calidad ambiental del territorio.
Objetivo	Ofrecer al visitante un destino turístico de calidad y garantizar calidad de vida al residente.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> Fomento y desarrollo de la participación de los operadores turísticos, mediante la aplicación de cursos de formación y desarrollo de programas de sugerencias de gestiones ambientales y buenas prácticas ambientales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación de las zonas paisajísticamente degradadas. • Mejora de áreas de uso público. • Gestión y minimización de residuos (orgánicos e inorgánicos) producidos por los diversos medios de transportes utilizados en el municipio de Santiago de Tolú. • Elaboración de estudios de intensidad de uso público. • Integrar la educación ambiental a la oferta turística.
Meta	Despertar el sentido de pertenencia por parte de los Toludeños hacia su municipio
Responsable	Ente encargado.

Nota: La calidad ambiental del territorio es importante para la obtención de un sistema sostenible en el turismo cultural, por lo tanto se ofrece en la siguiente tabla actividades a realizar para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Tabla 29

Programa: conocimiento e información entre los operadores turísticos culturales

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Conocimiento e información entre los operadores turísticos culturales.
Objetivo	Tener operadores turísticos aptos y capacitados para las actividades.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de programas y capacitaciones con relación a sus actividades. • Facilitar guías de buenas prácticas para los prestadores de servicios y productos turísticos culturales. • Vincular al operador logístico en la elaboración de actividades culturales. • Sustentar el inventario de atractivos turísticos culturales a los operadores.

Meta	Garantizar al visitante-turista servicios de calidad.
Responsable	Ente encargado.

Nota: El conocimiento acerca de los patrimonios y las manifestaciones culturales del municipio de Santiago de tolú por parte de los operadores logísticos es importante para ofertar servicios de calidad, por lo tanto se ofrece en la siguiente tabla actividades a realizar para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Tabla 30

Programa: productos turísticos

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Productos turísticos basados en el descubrimiento de los recursos culturales del municipio de Santiago de Tolú.
Objetivo	Satisfacer las necesidades y expectativas que motivaron al visitante-turista a escoger al municipio como destino turístico.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir al residente y gestor cultural en el diseño y elaboración de los productos turísticos que se desarrollarán en el municipio. • Diseñar productos que se ajusten a las características; rigidez, elasticidad, estacionalidad e intangibilidad. • Identificar los destinos con los que tendrán relación los productos turísticos.
Meta	Reanimar el deseo por parte de los visitantes-turistas de volver al municipio de Santiago de Tolú y lograr que los productos se vinculen fuertemente al desarrollo local.
Responsable	Ente encargado.

Nota: La elaboración de productos tangibles o intangibles en el turismo cultural es importante para fortalecer el arribo de turistas al municipio, por lo tanto se ofrece en la siguiente tabla actividades a realizar para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas

Tabla 31

Programa: agentes implicados

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Agentes implicados.
Objetivo	Fortalecer las estructuras de participación de cada uno de los implicados en el turismo cultural a favor de la resolución de problemas.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Programar eventos en donde los agentes implicados discutan temas de interés turístico cultural. • Gestionar la asistencia de los líderes culturales a los eventos y actividades de discusión turística. • Organizar e implementar grupos de formación relacionado a la comunicación asertiva. • Organizar una red de organizaciones y organizadores culturales fortalecida y en funcionamiento.
Meta	Exista coordinación y colaboración entre los agentes implicados en la conservación y desarrollo turístico cultural.
Responsable	Ente encargado.

Nota: La coordinación y colaboración de los agentes implicados en el desarrollo del turismo es importante para la resolución de problemas, por lo tanto se ofrece en la siguiente tabla actividades a realizar para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas

Tabla 32

Programa: implicación del residente en las actividades turísticas

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Implicación del residente en las actividades turísticas culturales.
Objetivo	Aumentar la valoración de la sociedad, respecto a las manifestaciones y patrimonios culturales que resguarda el municipio de Santiago de Tolú.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir al residente en las programaciones y actividades relacionadas a la cultura. • Impulsar y fomentar la aplicación de actividades turísticas en las escuelas. • Realizar programas de recuperación y cuidado a los patrimonios culturales del municipio de Santiago de Tolú. • Brindar apoyo técnico a la jefatura de educación en la formulación y/o ejecución de proyectos de infraestructura escolar. • Fomentar programas de cultura virtual.
Meta de actividad	El toludeño recupere su identidad cultural y pueda hablar con propiedad sobre sus patrimonios culturales.
Responsable	Ente encargado.

Nota: Incluir al residente y al operador turístico en las actividades es importante para fomentar la cultura del municipio de Santiago de Tolú en las futuras generaciones y así mismo permite recuperar la identidad que la gran mayoría a perdido, por lo tanto se ofrece en la siguiente tabla actividades a realizar para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas

Tabla 33

Programa: experiencias turísticas e intercambio de culturas

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Experiencias turísticas e intercambio de culturas.
Objetivo	Impulsar el desarrollo de una oferta turística de calidad, atractiva, sustentable e inclusiva.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las necesidades e intereses de los visitantes-turistas para orientar la generación de experiencias en ellas. • Organizar grupos de interés en dichas actividades. • Estudiar el municipio de Santiago de Tolú para conocer las características destacables del entorno y la consistencia de las particularidades culturales del territorio. • Define las bases de las experiencias, con ayuda de los agentes principales del turismo cultural en el municipio de Santiago de Tolú. • Definir acciones y roles de trabajo para cada episodio o experiencia. • Elaborar una agenda de eventos culturales del municipio de Santiago de Tolú. • Fortalecer la escuela de artes y oficios tradicionales existentes en la casa de la cultura.
Meta	Obtener un punto de equilibrio entre “lo esperado” y lo “recibido”.
Responsable	Ente encargado.

Notas: la generación de experiencias en los turistas-visitantes es importante para el municipio de Santiago de Tolú, esto permite despertar el interés hacia el territorio y aumentar el arribo de visitantes, por lo tanto se ofrece en la siguiente table actividades a realizar para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Tabla 34

Programa: información para el visitante-turista

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Información para el visitante-turista.
Objetivo	Promover de forma oportuna las herramientas de facilidades de traslado e información.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de diversos mecanismos de información al visitante-turista que permitan conocer la oferta e inventario turístico cultural del municipio de Santiago de Tolú. • Evaluar las experiencias de los visitantes-turistas respecto a las herramientas de información. • Elaboración de mapas y señales con diversidad de idiomas que faciliten el desplazamiento de turísticas.
Meta	Elaboración de plataformas de ubicación e información por medios electrónicos.
Responsable	Ente encargado.

Nota: La facilidad de información para el visitante es importante en un turismo de calidad, con esto facilitaremos el flujo de movimientos y el acercamiento a los puntos culturales del municipio por parte del turista.

Tabla 35

Programa: Patrimonios culturales

Línea temática	Desarrollo sostenible y calidad turística.
Programa	Patrimonios culturales.
Objetivo	Mejorar las condiciones de los patrimonios y escenarios culturales del municipio de Santiago de Tolú.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar campañas de recuperación de los patrimonios culturales. • Elaboración de guías y actividades de limpieza donde se incluyan los eventos y patrimonios turísticos culturales del municipio. • Control y seguimiento a la ejecución de obras y actividades de mantenimiento a los patrimonios e infraestructuras del municipio de Santiago de Tolú. • Brindar apoyo técnico y administrativo a las empresas o instituciones del sector cultural en formulación y /o ejecución de proyectos.
Meta	Mantener los patrimonios culturales del municipio de Santiago de Tolú en excelentes condiciones.
Responsable	Ente encargado.

Nota: Mantener los patrimonios culturales en buenas condiciones permite ofrecer servicios de calidad al turista y garantiza la satisfacción y generación de experiencias, por lo tanto se ofrece en la siguiente tabla actividades a realizar para facilitar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Resultados

A lo largo del desarrollo de este proyecto de investigación, se utilizaron técnicas, herramientas y metodologías las cuales fueron fundamentales para la obtención de resultados. La revisión de estas permitió establecer bases sólidas para poder realizar un plan de acción en beneficio de la calidad y sostenibilidad turística cultural del municipio de Santiago de Tolú.

La manera en que estuvo dirigido este proyecto de investigación hizo posible que se obtuvieran los siguientes resultados:

Inventario de atractivos turísticos culturales, se implementó bajo la metodología para la elaboración de inventarios de atractivos turísticos del Ministerio de comercio, Industria y Turismo, en este inventario se registraron los elementos turísticos culturales que representan al municipio de Santiago de Tolú y el estado en el que se encuentran en la actualidad.

Atractivos:

- Iglesia santiago el mayor.
- Escuela gastronómica y de turismo.
- Semana santa.
- Fiestas patronales.
- Casa de la cultura.
- Obras en representación a la cultura.

Análisis causa raíz, se implementó bajo la herramienta árbol de eventos, en este análisis se pudo categorizar cada una de los factores causales y posteriormente identificar la causa raíz de cada uno de ellos.

- Poco fomento por parte de las escuelas.
- Pérdida de costumbres y tradiciones.
- Falta de apoyo económico.
- Falta de programas por parte del gobierno.
- Influencia transculturización.

Plan de acción, se diseñaron programas y estrategias con el fin de priorizar las iniciativas e ideas más importantes para cumplir con el objetivo del proyecto. Programas:

- Calidad ambiental del territorio
- Conocimiento e información entre los operadores turísticos culturales
- Productos turísticos
- Agentes implicados
- Inclusión del residente en las actividades turísticas culturales
- Experiencias turísticas
- Información para el visitante-turista
- Patrimonios culturales

Conclusiones

El objetivo fundamental de esta investigación era abordar el problema de la baja calidad y sostenibilidad turística en el municipio de Santiago de Tolú y aportar soluciones y estrategias que puedan ser utilizadas con facilidad por una persona o entidad.

De esta manera, la aportación principal de este trabajo consiste en el diseño de un plan de acción a partir de los factores causales y las causas raíces encontradas en la recolección de datos, facilitando a los agentes el estudio de inventarios atractivos y mostrando las estrategias y actividades a seguir para encontrar el equilibrio entre lo social, económico y ambiental.

El resultado de este trabajo es, por tanto, el estudio de 3 metodologías; Inventario turístico, análisis causa raíz y plan de acción. Estas herramientas permitieron realizar un diagnóstico al municipio, facilitaron la obtención de causas y proporcionan estrategias de apoyo a la sostenibilidad y calidad turística cultural en el municipio.

De la siguiente investigación se desprenden una serie de conclusiones relevantes para entender el papel de la cultura en el turismo y en el municipio de Santiago de Tolú.

- La elaboración del inventario turístico cultural en el municipio de Santiago de Tolú es una herramienta que permite al residente, operador turístico y visitante- turista conocer los patrimonios y manifestaciones que tiene el territorio y así mismo apreciar su relevancia e importancia.
- El municipio de Santiago de Tolú cuenta con una diversidad de recursos y manifestaciones culturales, las cuales no son utilizadas de forma adecuada, debido a la baja capacitación y conocimiento que tienen los residentes y operadores turísticos sobre sus patrimonios.
- Fomentar el desarrollo de actividades relacionadas con la cultura y el turismo en las escuelas es importante para el desarrollo de la identidad y el impulso de la cultura del municipio.
- La implementación del análisis causa raíz al evento presentado en el municipio de Santiago de Tolú, permitió desarrollar un proceso de investigación ordenado, con el cual se lograron obtener los factores causales y causas raíces de la problemática.

- La identificación de los factores causales y las causas raíces permitieron generar una serie de estrategias y recomendaciones para favorecer y fomentar la resolución de los problemas en el municipio de Santiago de Tolú.
- Los programas de estudio y capacitaciones son herramientas importantes para el desempeño de las actividades turísticas en el municipio de Santiago de Tolú, permiten brindar panoramas claros al turista y facilitan la comunicación asertiva entre del operador logístico, así mismo impulsa a la creación y elaboración de nuevas experiencias y productos turísticos culturales.
- La diversificación de productos turísticos culturales es importante para el desarrollo y la competitividad turística cultural del municipio de Santiago de Tolú.
- La implantación de sistemas de gestión ambiental permite mejorar la calidad del entorno donde se desarrollan las actividades turísticas y aumenta los beneficios económicos de la misma.
- La elaboración de un plan de acción es importante porque facilita las decisiones a tomar y muestra exactamente qué camino seguir para lograr los objetivos y metas planteados, permitiendo enfocar los esfuerzos de los responsables en las actividades más importantes.

Referencias Bibliográficas

- Aguilera, M. Bernal, C. Quintero, P. (2006). Turismo y desarrollo en el Caribe Colombiano. Documentos de Trabajo Sobre Economía Regional, (79), 63.
- Altair. (2011). La Elaboración del Plan Estratégico. ECO 3 Colecciones, 3–85. Obtenido de [http://www.altair-consultores.com/sites/default/files/noticias/La Elaboración del Plan Estrategico.pdf](http://www.altair-consultores.com/sites/default/files/noticias/La_Elaboración_del_Plan_Estrategico.pdf)
- Arciniegas, M. E. A. T. B. H. P. R. M. E. R. R. C. I. S. (2014). Plan Sectorial de Turismo 2014 - 2018 “Turismo para la construcción de la paz,” 59. Obtenido de www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=71713
- Accion, P. D. E., & Sector, A. E. (2017). Secretaria de Turismo Municipal Santiago de Tolu - Sucre.
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. RIAT Revista Interamericana de Ambiente Y Turismo, 50–56. Obtenido de <http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/viewFile/218/pdf>
- Calidad, D. L. A., En, L. O. S. S., Tur, D., Aportes, S. M., & Mar, P. (2009). Redalyc. Aportes Y Transferencias, 13, 44.
- Carroll Janer, I. E. (2010). Turismo y conservación en la amazonia colombiana, 183. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3312/>
- Covo, T. M., Ruiz, C. P., & Rojas Martínez, C. (2015). Estructura Empresarial Del Sector Turístico En Los Municipios De Tolú Y Coveñas, 7(2), 2145–5147. <http://doi.org/10.17081/dege.7.2.1185>
- Dachary, A. C., & Arnaiz, S. M. (2004). Globalización y turismo: ¿Dos caras de una misma moneda? Estudios Y Perspectivas Del Turismo, 13, 303–315.

Dependencia : Encargado : Secretaría de Desarrollo Social y Económico Oficina de Cultura

Europea, C., & Sostenible, D. E. T. (2014). Estrategia de Turismo Sostenible y Plan de Acción. Método, E. L., Matriz, K.-T. O., & Perfil, D. E. L. (n.d.). Confiabilidad Operacional de Equipos :

Grande Ibarra, J. (2001). Análisis de la oferta de turismo cultural en España. Estudios Turísticos, 150(150), 15–40. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2167115&info=resumen&idioma=SP> A

Ivars, J. (coord. . (2001). Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores, 75

Kohl, J. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. . <http://doi.org/http://hdl.handle.net/10045/20506>

Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. (17 de 08 de 2011). Plan estratégico de desarrollo turístico de Sucre. Obtenido de www.mincit.gov.co: www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=66409

Martínez, E. E. V., Nechar, M. C., & Villarreal, L. Z. (2011). Turismo y sustentabilidad. Una reflexión epistemológica. Estudios Y Perspectivas En Turismo, 20(3), 706–721. Obtenido de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=180717583008>

Organizaciones, R. De. (2017). Alcaldía de santiago de tolú plan de acción 2017 secretaría

Organización Mundial del Turismo. (2014). Panorama OMT del turismo internacional.

Quartesan, A., Romis, M., & Lanzafame, F. (2007). Las industrias culturales en América Latina y el Caribe: Desafíos y oportunidades. Obtenido de <http://publications.iadb.org/handle/11319/5437>

Quartesan, A., Romis, M., & Lanzafame, F. (2007). Las industrias culturales en América Latina y el Caribe: Desafíos y oportunidades.

- Rainforest Alliance. (2005). Buenas Prácticas para Turismo sostenible, 118. Obtenido de: http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Ramos, S. (2006). Introducción al Turismo. Organización Mundial Del Turismo, 393. Obtenido de http://www.turismo.pnfi.org/libros/Introduccion_al_turismo.pdf
- Richards, G. (2001). El Desarrollo Del Turismo Cultural En Europa. Estudios Turísticos, 150, 3–13.
- Ramírez Guerrero, G. (2015). La Gestión del Turismo Sostenible: El caso español. Obtenido de <http://rodin.uca.es:80/xmlui/handle/10498/17559>
- Sostenible, T. (n.d.). Hacia un Turismo Sostenible.
- Sustentables, D., & Diciembre, S. (2015). «Manual Paso a paso para el Diseño de Productos Turísticos integrados».
- Toselli, C. (2006). Algunas reflexiones sobre el turismo cultural. Pasos, Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural, 4, 175–182.
- Tolú, A. D. (29 de 8 de 2017). santiagodetolu-sucre. Obtenido de <http://www.santiagodetolu-sucre.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Tresserras, J. J. (2003). El patrimonio con generador de desarrollo a partir del turismo.
- Tinoco, S. M. (2009). <https://repository.javeriana.edu.co>. Obtenido de Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. (17 de 08 de 2011). Plan estratégico de desarrollo turístico de Sucre. Obtenido de [mincit.gov.co: www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=66409](http://www.mincit.gov.co: www.mincit.gov.co/minturismo/descargar.php?id=66409)
- Valenciana, D. E. L. A. C., Estratégico, P., & Social, A. (n.d.). Full. Obtenido de <http://publications.iadb.org/handle/11319/5437>
- Vanegas Montes, G. M. (2006). Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible, 59. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10495/>