

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL GOBERNACION DEL META
OFICINA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL



MARIA ALEJANDRA LOZANO FERNANDEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL GOBERNACION DEL META
OFICINA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

MARÍA ALEJANDRA LOZANO FERNÁNDEZ

Informe final de práctica para optar al título de profesional en Negocios Internacionales

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Profesional en Comercio Internacional

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2017

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad Negocios Internacionales

Nota de Aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad

EDISON ORLANDO GARZÓN CÉSPEDES

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE.

Jurado

Villavicencio, Septiembre 28 de 2017

Dedicatoria

Le agradezco primeramente a Dios quien es mi guía y mi Fortaleza en cada momento de mi vida; pues es a quien le pongo todos mis planes y proyectos, y fue quien permitió, que no desfallecerá en momentos que creía que no podía continuar.

A mis padres, Leonardo Lozano Vergara y Ana Rosa Fernández Rojas quienes siempre estuvieron apoyándome incondicionalmente, con su apoyo económico, sus consejos y fueron mi inspiración para salir adelante. A mi novio que con su apoyo y consejos me ayudaron a culminar una etapa más en mi vida.

Agradecimientos

A la Universidad Santo Tomas por brindarme la oportunidad de realizar mi carrera universitaria.

A cada uno de los docentes que con sus conocimientos y experiencia fueron de gran ayuda para fortalecer mis conocimientos como profesional.

A la Gobernación del Meta, un ente gubernamental tan importante para el Departamento del Meta, quien me dio la oportunidad de realizar mi pasantía a través de la Oficina de Cooperación Internacional en la Agencia de Cooperación Alemana GIZ.

Glosario

- **Programa CERCAPAZ :** Programa de Cooperación entre Estado y Sociedad Civil para el Desarrollo de la Paz
- **GIZ:** Corporación Alemana para la Cooperación Internacional
- **PRODES:** Promoción del desarrollo económico sostenible
- **Desarrollo Endógeno:** Modelo de desarrollo que busca potenciar las capacidades internas de una región o comunidad local; de modo que puedan ser utilizadas para fortalecer la sociedad y su economía de adentro hacia afuera, para que sea sustentable y sostenible en el tiempo.
- **Unidad de consolidación territorial :** Entidad del orden nacional creada para recuperar la gobernabilidad y consolidar los territorios más afectados por el enfrentamiento armado en Colombia
- **Capacidad de Carga:** Hace referencia al número máximo de visitantes que puede contener un determinado espacio, recurso , destino turístico.

Tabla de Contenido

	Pág.
.....	10
Lista de fotos.....	10
Resumen.....	11
Introducción	13
Justificación	14
1. Objetivos.....	15
1.1 Objetivos General.....	15
1.2 Objetivos Específicos.....	15
2. Presentación de la Empresa -Cooperación Alemana GIZ (PRODES).....	16
2.1 Contexto del proceso de Ecoturismo.....	17
2.2 Línea de tiempo de Práctica.....	19
2.3 Síntesis del proceso desarrollado	19
2.4 Resultados y personas vinculadas	20
2.5 A donde se quiere llegar y cuales han sido los Factores de Éxito y Retos.....	21
A donde se quiere llegar.....	21
3. Actividades realizadas dentro de la organización.....	22
3.1 Contrato.....	22
3.2 Elaboración de Fichas Bibliográficas y Datos por Variable	22
3.2.1 Municipio de la Macarena-	22
3.2.2 Mesa Sierra Ruta de la Macarena.....	25
3.2.2 Replicas.....	27
3.2.4 Línea del Tiempo Histórica	29
3.3 Realización de Relatoría de las Reuniones	30
4. Aportes a la formación profesional.....	32
Conclusiones	33
Referencias bibliográficas.....	34

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de esquema elaborado por personas en La Macarena	18
<i>Figura 2 Archivo de fichas Bibliográficas Macarena En Excel (2014-2017).</i>	24
<i>Figura 3 Archivo de Datos por Variable Macarena En Excel (2014-2017)</i>	24
Figura 4 Archivo de fichas Bibliográficas de Memorias Mesa En Excel (2014-2017).	26
Figura 5 Archivo de Datos por Variable Mesa En Excel (2014-2017)	26
Figura 6 Archivo de fichas Bibliográficas de Memorias Replicas (En Excel (2014-2017))......	28
Figura 7 Archivo de Datos por Variable Replicas En Excel (2014-2017)	29
Figura 8 Archivo de Línea del Tiempo del Proceso Desarrollado en Excel.	29

Lista de fotos

	Pág.
Fotografía 1 <i>Reunión mesa técnica de turismo</i>	30
Fotografía 2 relatoría asistentes a la reunión.	31

Resumen

En el presente trabajo se darán a conocer las labores realizadas, durante el tiempo de práctica universitaria donde serví de apoyo a la Cooperación Alemana GIZ a través de la Oficina de Cooperación Internacional como integrante de la Mesa Ruta Sierra de la Macarena en ordenar cronológicamente los documentos y memorias relacionadas con el acompañamiento al proceso de ecoturismo, al igual que participar en las reuniones de Mesa cuando fuera requerido y elaborar relatoría.

El proceso inicio con fuertes lecturas sobre todo el proceso de ecoturismo desarrollado hasta el momento, de las cuales tenía que empaparme del tema para poder realizar las fichas de contenido. Todo esto lo desarrollaba bajo la supervisión de mi jefe.

Esta experiencia fue muy enriquecedora, ya que pude poner en práctica todo el conocimiento adquirido durante mi carrera. Me siento muy orgullosa de haber hecho parte del equipo de trabajo de este proyecto tan interesante.

Palabras clave: Gobernación del Meta, Cooperación Internacional, Cooperación Alemana GIZ-PRODES, Ecoturismo.

Abstract

In the present work will be made known the work done during the time of university practice where I served as support to the German GIZ Cooperation through the Office of International Cooperation as a member of the Ruta Sierra of the Macarena in ordering chronologically the documents and reports related to the accompaniment to the ecotourism process, as well as to participate in the meetings of Mesa when it was necessary and elaborate reports.

The process beginning with readings on the whole process of ecotourism was developed up to now, of which I had to know of the subject to be able to make the content cards. Everything that I developed was under the supervision of my boss.

This experience was very enriching, since I was able to put into practice all the knowledge acquired during my career. I am very proud to have been part of the team working on this very interesting project.

Keywords: Governance of Meta, International Cooperation, German Cooperation GIZ- PRODES, Ecotourism.

Introducción

Alemania y Colombia comparten ya 50 años de cooperación para el desarrollo. Actualmente, unos 150 expertos y expertas de la GIZ trabajan en Colombia como personal enviado nacional y como expertos y expertas integrados.

Colombia está siendo apoyada por la cooperación Alemana, por el tema de construcción de paz, este apoyo con este enfoque inicia en 2007 con el Programa CERCAPAZ y otros programas. En diversos espacios las personas participantes en los programas de cooperación de la GIZ, sobre todo a nivel territorial, se preguntaban ¿cómo en el tema de Paz no está incluido el tema de desarrollo económico? Es así como en el año 2013, Alemania considero importante incluir el tema de desarrollo económico y para ello llega PRODES. Este Programa estaba previsto como etapa de orientación hasta el 2017. Al lograr resultados positivos, Alemania aprobó el programa por dos años más y pasara a una segunda fase, es decir hasta el 2019. Por tal motivo seguirá apoyando el proceso de Ecoturismo que se viene desarrollando hace 7 años.

Mediante la siguiente elaboración se conocerán las principales funciones, desarrolladas por el aprendiz universitario en la Agencia de Cooperación Alemana GIZ, así mismo el desarrollo de los conocimientos obtenidos a través de la vinculación por medio de la Oficina de Cooperación Internacional.

Justificación

Las prácticas profesionales son consideradas una excelente manera para adquirir experiencia laboral, para conocer cómo funcionan las dinámicas laborales en la actualidad, qué es valorado o no en la profesión y qué se puede aportar de nuevo a la empresa en que se esté laborando.

Esta opción de grado permite al estudiante aplicar el conocimiento adquirido durante su carrera, por esto es considerada como ventaja de un mayor conocimiento y aprendizaje que aporta a una carrera profesional futura, de igual manera nos da la posibilidad de afianzar cada una de las falencias observadas durante el proceso educativo y afianzarse como un profesional integro.

1. Objetivos

1.1 Objetivos General

Aplicar todos los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en la práctica profesional, con el fin de realizar un buen desempeño laboral a través del compromiso en las funciones y actividades asignadas.

1.2 Objetivos Específicos

- ✚ Conocer todo el Proceso de Ecoturismo realizado hasta el momento.
- ✚ Enfrentar retos y metas que se presentan durante todo el periodo de práctica y responder a estos de la manera más eficaz y profesionalmente.
- ✚ Adquirir nuevos conocimientos en el desarrollo de las mismas y ejecución de proyectos para enfrentarse al mundo laboral.

2. Presentación de la Empresa -Cooperación Alemana GIZ (PRODES)

Desde 1965, la GIZ trabaja en Colombia por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo; desde 2008 lo hace también a pedido del Ministerio Federal de Relaciones Exteriores y desde 2012 por cuenta del Ministerio Federal de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza, Obras Públicas y Seguridad Nuclear.

La cooperación alemana e internacional para el desarrollo toma como base los potenciales y las estrategias de desarrollo ya existentes, y mantiene una estrecha coordinación con el Gobierno colombiano. Las contrapartes de la GIZ son instituciones del Estado e instancias gubernamentales, entidades del sector privado, así como organizaciones no gubernamentales. La GIZ apoya los proyectos de las contrapartes colombianas en tres áreas prioritarias:

1. Desarrollo de la paz, prevención de crisis: Fomento de medidas para el Estado de derecho, justicia transicional, fomento de la paz y prevención de la violencia.
2. Política ambiental, protección y uso de los recursos naturales: Fomento de medidas de protección y uso racional de recursos naturales, para la prevención de desastres naturales y la adaptación al cambio climático.
3. Fomento sostenible de la economía: Esta área prioritaria fue acordada en las negociaciones intergubernamentales de 2012 y actualmente se encuentra en desarrollo.

A través de PRODES , Programa de cooperación técnica en el cual su énfasis esta dado en asesoría y asistencia técnica, se incluyen metodologías, aprendizajes, intercambios, apoyo para fortalecer alianzas, y su énfasis es servir de puente de articulación entre los diferentes niveles del Estado en el marco de los diversos Programas de Fomento que desde el nivel nacional y regional se ofrecen. En el diagnóstico para formular el Programa, se identificó lo complejo y difícil de los procesos para acceder a programas nacionales y por ello la asesoría de PRODES se centra en este tema.

El Programa trabaja con algunas contrapartes nacionales como Ministerio de Agricultura, Min Comercio, Min Ambiente y DNP, y regionales como, Gobernación, alcaldías,

autoridades ambientales, universidades, Cámaras de Comercio y organizaciones, entre otras.

2.1 Contexto del proceso de Ecoturismo

La iniciativa surge como una oportunidad que identifican algunos emprendedores motivados por algunos visitantes. Los habitantes empiezan a valorar el potencial que tiene el municipio al poseer un atractivo natural único como es el Caño Cristales o Río de los 5 colores.

- Buscaban sobrepasar la vivencia del periodo zona de distensión
- Anhelaban fortalecer su identidad regional identificada como comunidad incluyente, con cultura de diálogo e inclusión
- Querían avanzar hacia el cambio de imaginario que tenía el país y el mundo de su Municipio La Macarena y posicionarlo como un remanso de Paz.
- Este proceso tiene el potencial de ser un modelo, por las características que posee de ser un ejemplo de desarrollo endógeno propio, estar fomentado y operado por pequeños y medianos empresarios y asociaciones de prestadores de servicios del Municipio. Participa con varios actores en la cadena de valor del ecoturismo y trabajo articulado entre actores privados e institucionalidad pública. De otra parte, existe interés del nivel nacional en este proceso y lo ha incluido como piloto dentro de los proyectos de Turismo y paz y existe la voluntad y el interés de las instituciones de control ambiental –Parques Nacionales y Cormacarena -de impulsar este proceso como una estrategia de preservación y conservación ambiental de zonas protegidas como es el caso de La Sierra de la Macarena.

A nivel organizacional busca ser un proceso incluyente. Se organizan operadores y prestadores de servicios, con un esquema de integración horizontal en la cadena de valor, como mecanismo de promoción de equidad e igualdad de la cual hacen parte prestadores de servicios (guías turísticos, transporte terrestre, transporte fluvial, grupos de danzas, conjunto llanero, restaurantes y hoteles, entre otros). Todo el proceso está coordinado con las autoridades ambientales. Cada operador contrata servicios y trata de rotar con los diferentes prestadores, buscando una integración horizontal, sin embargo algunos operadores tiene más de un servicio,

por ejemplo, son operadores, tienen hotel, tienen transporte terrestre, a veces aéreo y tienen restaurante.

Esquema de rotación de los prestadores de servicios en La Macarena

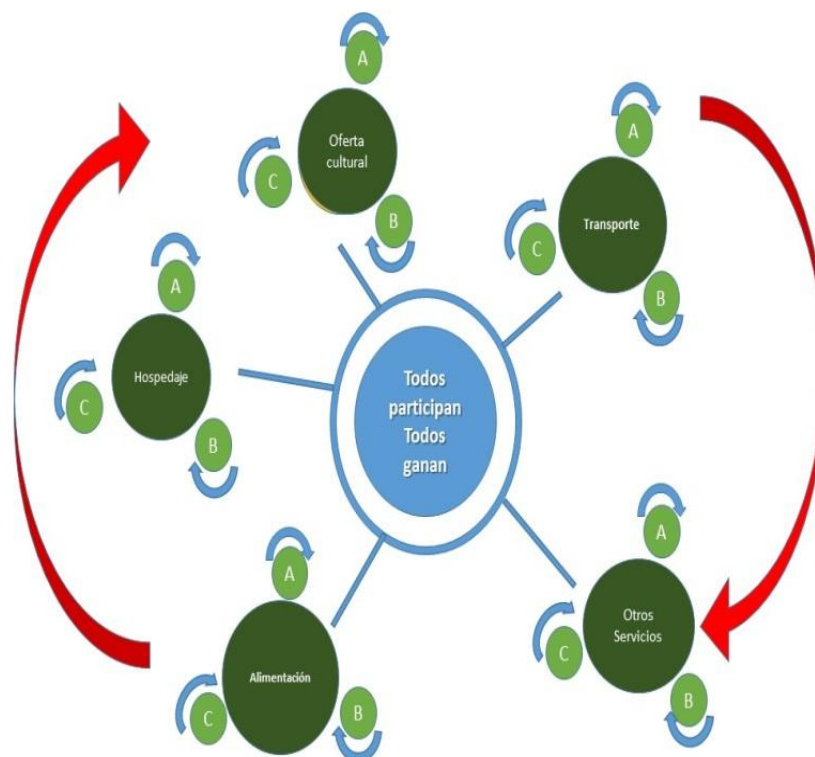


Figura 1 Diseño de esquema elaborado por personas en La Macarena

Actualmente, se acompaña a La Macarena, desde una mesa interinstitucional: Mesa Ruta Sierra de La Macarena, integrada por Parques Nacionales, Cormacarena (corporación ambiental), el SENA (entidad de educación técnica y tecnológica del país y única en impartir formación a guías para certificarse) la Unidad de consolidación territorial, Gobernación del Meta a través de la Cooperación Internacional, el Consejo Local de Turismo de La Macarena (integrado por representantes de operadores y prestadores de servicio y de la administración municipal de La Macarena) y el Instituto de Turismo del Meta entre otros. Para las instituciones que trabajan en este proceso, es de gran importancia trabajar de forma articulada con las comunidades organizadas, las entidades territoriales y demás actores estratégicos, pues de esa manera avanzan más rápido en un territorio de paz para el País.

Adicional a lo anterior, Caño Cristales por ser un sitio destacado a nivel mundial como lugar icónico, uno de los 11 destinos marca país de Colombia, el principal destino turístico del departamento del Meta y ahora uno de los cuatro pilotos para el país en Turismo, Paz Convivencia, ha sido un referente de gran importancia para comenzar el trabajo articulado y en la mesa de trabajo se ha concertado que este importante lugar sea un referente de Clase Mundial que pueda ser replicado a otros sitios de gran importancia escénica para la Sierra de la Macarena y para otras zonas del País. Por ello los integrantes de la mesa han solicitado apoyo para conocer los requisitos que conlleven a alcanzar un turismo de clase mundial, como referente para incluir en el diagnóstico de la situación actual y conocer cuáles deben ser las apuestas estratégicas requeridas para avanzar hacia esa calidad de la oferta ecoturística competitiva en el mercado internacional.

2.2 Línea de tiempo de Práctica

1994: Inicia el Turismo. Se vivieron dos ensayos antes del actual y no fueron exitosos ya que la Zona de despeje cerró este proceso.

2008: Inicia nuevamente el turismo. Grupo de emprendedores con apoyo de la directora del SENA Meta gestionan y logran vincular la técnica con una institución educativa, se pide permiso a Cormacarena para ingresar a Caño Cristales con el objeto de hacer las prácticas de los aprendices SENA. Se gradúan aprendices técnicos en reserva y venta de productos de servicios turísticos

2009: Institución educativa certifica jóvenes técnicos en guianza turística

2010: Se certifican 33 jóvenes de la Macarena como tecnólogos en Guianza. A partir de este año el Caño se abre de Junio a Diciembre. Se crea el Consejo Local de Turismo y se realiza el estudio de capacidad de carga del sector Caño Cristales.

2012: Se crea la asociación de guías profesionales

2013: Se crea la asociación de expertos locales (quienes hacen guianza)

2014: Llega Parques Nacionales. Se vincula la Cooperación Alemana GIZ PRODES y se vincula La Mesa Ruta Sierra de la Macarena quien priorizo para 2015 asesoría y apoyo a este municipio

2.3 Síntesis del proceso desarrollado

Se va conformando la cadena de valor del turismo, de forma espontánea. Se van vinculando prestadores, más por vínculos de confianza que por Norma y se va construyendo un modelo de

desarrollo local, en el cual el punto clave son los operadores, quienes encadenan los demás servicios y activadas.

- Parques y Cormacarena reglamentan y controlan ingreso y operación dentro del Parque. Se trabaja en forma concertada con la cadena
- En 2016 Se crea la Secretaría de Turismo del Municipio
- Desde 2014 se reúnen cada año integrantes de la cadena, entidades ambientales, alcaldía e integrantes de la Mesa Ruta Sierra de la Macarena .Evalúan la actividad anual, identifican aprendizajes y aspectos a mejorar. Dialogan y concertan compromisos entre los actores de la cadena y con las instituciones públicas vinculadas

2.4 Resultados y personas vinculadas

Resultados

- ✓ Trabajo coordinado y articulado entre los niveles de gobierno, entidades de control ambiental, sociedad civil y sector privado. La cadena de valor como liderazgo colectivo que dialoga, concerta y construye en forma conjunta teniendo como base una visión compartida
- ✓ Fortalecimiento del tejido social a través de la asociatividad y de la cadena de valor. Existen asociaciones por modalidad de prestadores (guías, hoteles, restaurantes, transporte, operadores)
- ✓ Un 80 % de las personas vinculadas a la cadena son jóvenes

Hoteles: En el 2008 habían 2 actualmente hay 14

Restaurantes: En el 2008 había 1 actualmente hay 8

Operadores: En el 2008 habían 3 actualmente hay 32

Asociaciones: En el 2008 había 1 actualmente hay 12

Actores vinculados a la cadena de valor en forma directa (beneficiarios): Pequeños empresarios locales vinculados a la prestación de servicios dentro de la cadena (hoteles, restaurantes guianza, transporte aéreo, terrestre y fluvial, acompañantes, expertos, artesanos, prestadores de otros servicios)

Familias vinculadas: Al inicio en el 2008 (52) en 2016 (500) familias Jóvenes egresados del colegio que encuentran oportunidades de empleo e ingreso sin salir del municipio

Guías profesionales egresados SENA 33 jóvenes. Actualmente estudian 17 más.

Alcaldía: A partir de 2015 recibe recursos por contribución de turismo

Comercio: Se reactiva con los visitantes diarios en temporada (va de junio a noviembre), hasta el año anterior. En el 2017 se elimina la temporalidad, por estudios de capacidad de carga en nuevos atractivos.

2.5 A donde se quiere llegar y cuales han sido los Factores de Éxito y Retos

A donde se quiere llegar

Ser líderes del Ecoturismo comunitario en Colombia, con altos estándares de calidad en servicio e infraestructura, óptimos niveles de seguridad en los diferentes sitios de interés turístico, con una juventud empoderada, mayor inclusión social, autoridades ambientales integradas al proceso (Ambiental, social y culturalmente), y con relaciones cordiales y de solidaridad entre la población.

Factores de Éxito

- ❖ Una visión compartida, un norte claro compartido por todos(as)
- ❖ Capacitación de la juventud y en general de integrantes de la cadena de valor
- ❖ Contar con un recurso natural de una belleza escénica única en el mundo. “Caño Cristales”
- ❖ La unión y solidaridad
- ❖ Creer en nosotros mismos y en nuestro territorio
- ❖ La participación comunitaria y la inclusión social

3. Actividades realizadas dentro de la organización

Mis funciones se centraron en ordenar inicialmente todos los documentos cronológicamente (de las diferentes reuniones realizadas) (alrededor de 70); separarlos por años en tres archivos distintos (Macarena, Mesa y Replicas). De cada archivo habían documentos desde el año 2014 hasta el 2017 ,a los cuales tenía que darle lectura y con cada uno en Excel crear tres archivos los cuales fueron llamados (Línea del Tiempo Histórica, Fichas y Datos por Variable), al igual que participar en las reuniones cuando fuera requerido y elaborar relatoría.

En cada una de las documentos leídos se encuentran los diferentes acuerdos, avances, alternativas, acciones y actividades importantes que se hacen en cada una de las reuniones donde conversan sobre logros, aprendizajes y retos que se han planteado los años anteriores y en base a esto, elaboran un plan de trabajo, para el año siguiente.

3.1 Contrato

Fui contratada como Profesional de Apoyo de Negocios Internacionales en la Oficina Técnica de Cooperación Internacional quien hace parte de la cadena de valor del proceso que se viene desarrollando, como integrante de la Mesa Ruta Sierra de la Macarena para servir de apoyo a la Agencia de Cooperación Alemana GIZ en el proceso de sistematización de la experiencia en la Macarena. Las condiciones del contrato fueron pasantías no remunerables, cumpliendo horario de oficina de lunes a viernes (8:00 A.M. a 12:00 P.M. y 2:00 P.M. a 6 P.M.).

3.2 Elaboración de Fichas Bibliográficas y Datos por Variable

3.2.1 Municipio de la Macarena-

Desde el año 2014 hasta el 2017 se pudieron evidenciar algunos avances, resultados- logros y Obstáculos que han tenido hasta el momento.

Avances

- ✓ Libro de fauna (2016) y flora (2017)
- ✓ Guianza - SENA
- ✓ Cursos Primeros auxilios
- ✓ SENA, servicio al cliente
- ✓ Certificación en manipulación de alimentos
- ✓ Asociación de operadores Secretaria de Turismo, Ampliación de capacidad de carga, Vinculación de otras actividades, medir calidad de servicio,
- ✓ encuestas, seguimiento del proceso por parte de GIZ –PRODES.

Resultados-Logros

- ✓ Raudal-Angosturas 2017 (Nuevo Producto)
- ✓ Inclusión veredas Embellecimiento del municipio
- ✓ Infraestructura hotelera y restaurantes

Obstáculos:

- ❖ Crecimiento de operadores y prestadores
- ❖ Exigencias de requisitos que necesitan tiempo: Guías profesionales, transporte – restaurantes, agencias operadoras y hoteles.

Luego de haber leído todas los documentos, tuve que realizar en Excel un archivo llamado (Ficha Macarena , en el cual se encuentra el nombre del documento, objetivo de reunión o taller, información clave y texto , lo cual hace mucho más fácil la redacción al momento de sistematizar.

Documento	Objetivo de reunion o taller	Informacion Clave	Texto
Macarena 2014 Diseño de Experiencia del Visitante PINN SMAC " Caño Cristales " y otros atractivos ecoturísticos del AMEM ref (PHN) (8 y 11 Sep 2014) Temas : 1. Diagnóstico 2. Perfil del visitante 3. Recursos turísticos y actividades 4. Interpretación ambiental 5. Objetivos interpretativos. 6.Frase de conceptualización 7.Ideas de Diseño de producto 8. Compromisos Generales del taller	Diseñar la experiencia de visita para el destino Caño Cristales y otros atractivos de la AMEM, de manera concertada con las instituciones y gremios alrededor del turismo en el municipio de la Macarena. (pag 5)	Diagnostico Actividades (pag 9)	*Existe impacto ambiental por el transporte terrestre que se utiliza en el recorrido hasta Caño Cajuc es mínimo. *Se realiza senderismo, pesca deportiva y observación de fauna y flora. Caño cristales se encuent
		Diagnostico Servicio (pag 10 y 11)	*Los operadores manifiestan que han realizado cambios en la oferta de los paquetes de acuerdo a reglamentación act *Se han hecho auditoria interna y autoevaluación, y se refleja las diferencias entre los guías y los expertos y preferenci afecta la cadena de turismo. * Los guías son quienes asumen la responsabilidad por las fallas en el servicio y experiencia ofrecida en los paquetes. *Las falencias incumplimiento en el servicio hace que la estrategia de voz a voz se convierta en algo negativo y afecte a *Superioridad de guías arte expertos locales. *Hoteles: 10 hoteles. *Restaurantes: Hay un direccionamiento de los guías a los mismos tres sitios. * Hoteles y restaurantes son insustitibles (pag 13) *Operadores Turísticos : Hay 5 reconocidos. *No hay capitania de puerto ni inspeccion fluvial (pag 13). *Existe un plan de mejoramiento de la infraestructura para mejorar el aeropuerto y se tienen estudios y diseños del mueh *A pesar de las capacitaciones que ha realizado no se ha conseguido cambiar y mejorar la prestación del servicio al cliente

Figura 2 Archivo de fichas Bibliográficas Macarena En Excel (2014-2017). Por. María Alejandra Lozano Fernández

- Tuve que Crear otro archivo el cual tiene como nombre Datos por Variable Macarena

Nombre del Documento	Actores y roles	Condiciones sociales	Condiciones Ambientales	Condiciones Economicas	Infraestructura	Operación Turística	Contexto historico	Resultados e Impactos
Macarena 2014 Diseño de Experiencia del Visitante PINN SMAC " Caño Cristales " y otros atractivos ecoturísticos del AMEM ref (PHN) (8 y 11 Sep 2014)	Participación en la creación y desarrollo de la experiencia turística en el destino Caño Cristales y otros atractivos ecoturísticos del AMEM. (pag 11)	X	*Se diagnostico que existe impacto ambiental (pag 9)	X	X	X	X	X
Memoria Reunion Caño Cristales de Turismo (Octubre 17 de 2014)	Participación en la creación y desarrollo de la experiencia turística en el destino Caño Cristales y otros atractivos ecoturísticos del AMEM. (pag 11)	X	X	X	X	X	X	X
Memoria Taller Ecoturismo (Diciembre 30 de 2014)	Participación en la creación y desarrollo de la experiencia turística en el destino Caño Cristales y otros atractivos ecoturísticos del AMEM. (pag 11)	X	X	X	X	X	X	X

Figura 3 Archivo de Datos por Variable Macarena En Excel (2014-2017) Por. María Alejandra Lozano Fernández

3.2.2 Mesa Sierra Ruta de la Macarena

En Villavicencio actualmente se acompaña desde una mesa interinstitucional, la cual está integrada por diferentes instituciones mencionadas anteriormente, la cual tiene como fin concertar líneas de trabajo para el desarrollo turístico de la Sierra de la Macarena, como insumo para el plan de acción a realizar.

Desde el año 2014 hasta el 2017 se pudieron evidenciar algunos avances, resultados- logros y Obstáculos que han tenido hasta el momento

Avances

- Intercambio proceso con otras rutas turísticas
- Participación en Paneles de ecoturismo: Caquetá, Cúcuta, Santander, Bolivia.
- Intercambio con otros países
- Procesos de capacitación en diferentes temáticas que se han vinculado al proceso

Resultados-Logros

- Lanzamiento-Nuevos atractivos –Macarena
- Misión aprendida –Ecuador en turismo rural, comunitario y sostenible.
- Premio Nacional de alta gerencia (por buena gestión pública)

Obstáculos:

- Poca capacidad de respuesta a tantos municipios, liderazgo de las alcaldías está débil aún.

Después de leer todas los documentos, de reuniones o talleres realizados desde el (2014 al 2017) tuve que realizar en Excel un archivo llamado (Ficha Mesa, en el cual se encuentra el nombre del documento, objetivo de reunión o taller, información clave y texto)

Documento	Objetivo de reunion o taller	Informacion Clave	Texto
Mesa 2014			
Memoria Reunion Comité Técnico Mesa de Turismo Departamento del Meta (Octubre 24 de 2014) Temas: Visión de la Sierra de la Macarena a 15 años(INSUMOS) (Ficha Cronologica Bibliografica), Sueño a 15 años Sierra, síntesis de los resultados de la reunión del Comité realizada el día 17 de octubre 2014). Temas que se incluirán, acciones que se consideran importantes incluir y tenerlas en cuenta, Compromisos y Acuerdos.	Concertar líneas de trabajo para el desarrollo turístico de la Sierra de la Macarena , como insumo para el plan de acción (pag 2)	Sueño a 15 años Sierra (Pag 5)	Líneas o Ejes En el Destino. Acciones o proyectos estratégicos Ampliación de la pista , encerramiento y VOR del actual aeropuerto de la Macarena En la Sierra Acciones o proyectos estratégicos *Nuevos productos *Camino de la Sierra Líneas o Ejes Control del Territorio Acciones o proyectos estratégicos * Protección zonas de uso turístico * Control de acceso Norte * Localización centro de Operaciones Líneas o Ejes Comunidad Acciones o proyectos estratégicos * Hotel Comunitario en La Sierra * Cadenas productivas Líneas o Ejes Proyecto Educativo

Figura 4 Archivo de fichas Bibliográficas de Memorias Mesa En Excel (2014-2017). Por. María Alejandra Lozano Fernández

- Tuve que Crear otro archivo el cual tiene como nombre Datos por Variable Mesa

Nombre del Documento	Actores y roles	Condiciones sociales	Condiciones Ambientales	Condiciones Economicas	Infraestructura	Operación Turistica	Contexto historico	Resultado
Mesa 2014								
Memoria Reunion Comité Técnico Mesa de Turismo Departamento del Meta (Octubre 24 de 2014)	Nuevos Integrantes: Unidad de Consolidación.	Visión de la Sierra de la Macarena a 15 años(INSUMOS) *Grupos sociales empoderados (Instituciones y organizaciones sociales) * Primer generador de empleo de la región * Población formada cultural/ turística conservación protección (Pag 4)	X	X	Visión de la Sierra de la Macarena a 15 años(INSUMOS) Los municipios de la Macarena (Vista Hemosos, Macarena y San Juan de Arama) dotados de infraestructura adecuada para recibir turistas * Con mayor apertura de vías Ganadería, Coca, Mayor población) Saliendo del postconflicto (Pag 4)	Visión de la Sierra de la Macarena a 15 años(INSUMOS) * Turismo de Paz consolidado * Sitios ecoturísticos restaurados o en proceso de restauración * Ejemplo mundial de Ecoturismo * Desarrolla procesos sostenibles ambiental y Saliendo del postconflicto económicamente * Proyectos de desarrollo sectorial locales al	X	
Memoria Reunion Comité Técnico Mesa Turismo Meta (Diciembre 4 de 2014)	Nuevos Integrantes: Policía Nacional UCAT, Turismo con Sentido Consultora	Empoderamiento y organización de la comunidad (Pag 8)	X	X	X	Ver Matriz Paso a Paso * (Ideas aportadas sobre la consultoría de Vista Hemosos por parte de los participantes) (pag 5) * Diagnóstico de la situación actual (Pages 8 y 9)	X	
2015								
Memoria Reunion Comité Técnico Mesa Turismo Meta	Nuevos Integrantes: Migración colombiana, GAC OMEGA	X	*Incapacidad para frenar el daño ambiental (Pag 8)	X	*Ampliación aeropuerto *Se necesita obras civiles y de infraestructura (IPan 8)	En La Macarena se modificó el Comité Local de Turismo sin consultar a los integrantes u al sector (Pan 11)	X	

Figura 5 Archivo de Datos por Variable Mesa En Excel (2014-2017) Por. María Alejandra Lozano Fernández

3.2.2 Replicas

A este grupo pertenecen los (4) municipios (San Juan de Arama, Mesetas, Lejanías, Vista-Hermosa) que inician su proceso de promoción del desarrollo ecoturístico sostenible, acompañados por la Mesa; se encuentran en un incipiente estado de avance en materia de esta actividad. Todos ellos cuentan con atractivos naturales y de belleza escénica, que permiten identificar el potencial que tienen para la promoción y fomento del turismo de naturaleza, como actividad para generar ingresos y empleo a los habitantes de cada uno de los municipios, al igual que iniciar un proceso de Planeación, regulación y ordenamiento que con lleve al establecimiento de un modelo de operación incluyente y sostenible económica social y ambientalmente.

Desde el año 2016 hasta el 2017 se pudieron evidenciar algunos avances, resultados-logros y Obstáculos que han tenido hasta el momento.

San Juan de Arama, Mesetas, Lejanías, Vista-Hermosa.

Avances Claves

- ❖ Se creó grupo de apoyo en cada municipio
- ❖ Identificación de los recursos turísticos de los 4 municipios
- ❖ Caracterización de recursos Turísticos 60% se han hecho avances
- ❖ Vinculación de las veredas (4 municipios al proceso turístico)

Resultados – Logros

Contrato para establecer la capacidad de carga (Indio acostados- reservera y Lejanías)
Seis planes de negocios (4 municipios)

Tecnólogo en Guianza Turística, el epicentro es San Juan para los municipios.
Estar incluidos en el Corredor de los Llanos Orientales.

Obstáculos: Tiempo para poder cumplir las normas con diferentes normas (guianza, hoteles, restaurantes, actividades de aventura), falta de cultura turística en todos los municipios (falta de integrantes para formar la cadena de valor (Sector rural), oferta en proceso de articulación (Mesetas, Vista Hermosa, Salto Santo Domingo).

- Al igual que en los anteriores archivos (Macarena y Mesa), después de leer todas los documentos, de reuniones o talleres realizados desde el (2015 al 2017) tuve que realizar en Excel un archivo llamado (Ficha Replicas al cual pertenecen los 4 municipios .aquí se encuentra el nombre del documento, objetivo de reunión o taller, información clave y texto.

Documento	Objetivo de reunion o taller	Informacion Clave	Texto
Replicas - Lejanias 2016			
Memoria Taller de formulación Plan de trabajo 2016 (Mayo 6 de 2016) Temas : Acuerdos y tareas. Como se ha dado el Turismo en Lejanias. Cuál es la visión turística de Lejanias as.retos para el turismo. plan de trabajo 2016	X	Acuerdos y tareas (P+2)	Actividad: Socializar este plan de trabajo en reunión de Mesa Rura Sierra Responsable: Bibiana Novarro Fecha: Mayo 12 de 2016
		Como se ha dado el Turismo en Lejanias? (P+4)	Actividades y acciones asociadas : No Planificado: "Falta de apoyo institucional" "Dispersión en el manejo de las piscinas" "Dispersión" Diagnóstico desarrollo turístico: Hasta ahora se está conociendo el turismo 3 años: Incremento de turistas Tipo de turismo: Pisco de olla Promoción Voz a Voz : "Las personas conocen y publican a través de las redes sociales y por eso se conoce" "Se promueve a través de la misma comunidad" Oferta servicios : Comercio alimto y bebidas Atractivo : Piscoas Guajar propietarios fincas
		Cuál es la visión turística de Lejanias? (P+4 y 5)	Ordenamiento : Turismo organizado "Cuidado sin impacto social y ambiental" "El turista quiere un ambiente para explorar y disfrutar" Proyecto de vida: "Beneficios económicos" "Calidad de vida" "Opción económica" Tipos de turismo: "Turismo indyante" "Apoyo comunitario" "Finca comunitaria" "Finca ecológica"
		Retos para el Turismo (P+4 y 5)	Ordenamiento y planificación: "Articulación regional" "Organización de la comunidad para que no haya monopolio y usura" "Rustable localmente" "Reglamentación" "Organización" "No permitir la explotación de la minería y del petróleo" Seguridad "Seguridad" "Seguridad en vías, ríos, montañas"

Figura 6 Archivo de fichas Bibliográficas de Memorias Replicas (En Excel (2014-2017)). Por. María Alejandra Lozano Fernández

- Tuve que Crear otro archivo el cual tiene como nombre Datos por Variable Replicas

Nombre del Documento	Actores y roles	Condiciones sociales	Condiciones Ambientales	Condiciones Economicas
Replicas - Lejanias 2016				
Memoria Taller de formulación Plan de trabajo 2016 (Mayo 9 de 2016)	No hay nuevos Integrantes			
Memoria Taller Reglamentación actividad turística piscinas del Guejar (19 de Septiembre de 2016)	X	X	X	X

Figura 7 Archivo de Datos por Variable Replicas En Excel (2014-2017) Por. María Alejandra Lozano Fernández

3.2.4 Línea del Tiempo Histórica

De cada uno de los documentos leídos tuve que identificar que hacia parte de la línea del tiempo del proceso desarrollado y crear un archivo aparte en Excel llamado Línea del Tiempo Histórica, el cual incluye (año, actor el rol y su relación) Como se muestra en la siguiente imagen.

Año	ACTOR	ROL	RELACION
1945	Gringo Tommy Thomson. (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)	Intercambio de pieles por viveres, llevaban turistas (ref. diapositivas John Faber Ramos torres)	Primeros pobladores buscando territorio. Revisar
	Piloto Aldo Leonardo (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)		
1948	Gringo Tommy Thomson (ref. diapositivas John Faber Ramos torres)	Intercambio de pieles por viveres ,llevaban turistas (ref. diapositivas John Faber Ramos torres)	REVISAR
	Piloto Aldo Leonardo (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)		
	Comandante Aleres y 5 personas	Revisar fecha	
	REVISAR		
	REVISAR		REVISAR
1949	Fue declarada reserva natural la macarena (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)		
	Era llamada el "Refugio" nombre que recibía antiguamente, porque se refugiaban los desplazados. (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)		Revisar
	Explotación de Caucho Fonceco, explotación equina. Empieza a llegar mucha gente y el gringo se fue. (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)		
1950	Llegada de la Petrolera Shell. (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)		
	Expedición (ref.Equipo PNN Sierra de la Macarena Sede La Macarena Abril del 2015)	Jesús Idrobo	
1954	Se establecen allí colonos caquetecos, inicialmente compuesto por la familia Gonzáles, quienes venían huyendo de la violencia desde el municipio de San Vicente del Caguan. Debido a estos acontecimientos se crea un núcleo de colonos fundadores quienes le dieron el nombre a este lugar de El Refugio, lo que es ahora la cabecera municipal La Macarena. (Ref: https://www.travelgreen.com.co/guango-post/2016/03/31/un-poco-de-historia-Municipio-de-La-Macarena-y-Ca%C3%81to-Cristales)		Revisar

Figura 8 Archivo de Línea del Tiempo del Proceso Desarrollado en Excel. Por. María Alejandra Lozano Fernández

3.3 Realización de Relatoría de las Reuniones

- ✓ Asistí al comité Regional PRODES, el cual se realiza en el año dos veces, el primero fue realizado en marzo del 2015 y se ha venido realizando de manera aleatoria hasta el 2017. Esta reunión tenía como objetivo conocer avances de las diferentes alianzas a las que pertenece, informar sobre los resultados a comité nacional, revisar ideas, aspectos claves, conversar sobre logros y resultados. A este comité asistieron representantes de diferentes instituciones como Fenalco, Sena, Parques , Cormacarena, Mercados Campesinos, Negocios Verdes, Gobernación(Oficina de Cooperación Internacional),entre otros .Fue realizada el 02 de Agosto en el Club Villavicencio.

De esta reunión tuve que realizar la relatoría y enviarla a todos los integrantes que asistieron a la reunión.



Fotografía 1 Reunión mesa técnica de turismo. Autoría Propia – Agosto 2017

- ✓ Asistí a la primer reunión de mesa técnica de turismo realizada este año, se contó con la participación de diferentes instituciones (Alcaldía, Cormacarena, Gobernación (Oficina de Cooperación Internacional), entre otras. El objetivo de esta reunión fue dar continuidad al trabajo articulado que se viene adelantando desde años anteriores, realizar balance de las acciones propuestas durante el primer trimestre del año 2017 y acordar tareas y compromisos entre las diferentes instituciones. Se llevó a cabo el 31 de mayo del 2017 en Malocas.

Al igual que la anterior reunión tuvo que elaborar relatoría y enviar a todos los asistentes a la reunión.



Fotografía 2 relatoría asistentes a la reunión. *Autoría Propia – 31 de Mayo del 2017*

4. Aportes a la formación profesional

Aprender como sistematizar la información de la experiencia de un proceso que se viene trabajando años atrás y la realización de informes de las reuniones a las que asistí, fueron puntos claves para el desarrollo de mi formación profesional en las pasantías. Todos estos conocimientos adquiridos a través de esta opción de grado, se pueden poner en práctica al momento de enfrentarse en el mercado laboral. Así mismo las relaciones humanas que se establecen continuamente al tener una cercanía y un acompañamiento total con los compañeros de equipo fueron de gran ayuda para lograr un buen desempeño en todas las funciones asignadas durante todo el transcurso de práctica.

Conclusiones

- La vinculación como aprendiz universitario en la Cooperación Alemana GIZ a través de la Oficina de Cooperación Internacional, permitió conocer todo el proceso desarrollado por diferentes instituciones y entender la importancia de cómo se debe establecer una relación de acercamiento para lograr entre todos un mismo objetivo.
- El transcurso de estas prácticas universitarias, permite conocer cada una de las falencias que como profesionales y seres humanos poseemos, lo cual permite tomar medidas para mejorar tanto a nivel personal y profesional.
- Ser profesional conlleva a establecernos una serie de compromisos en nuestra vida en la cual debemos demostrar una integración de capacidades que posemos como seres humanos, para garantizar soluciones adversas que se presentan a lo largo de la historia.
- Al culminar mi práctica profesional puedo decir que cumplí con el objetivo inicial, el cual fue adquirir experiencia laboral, medir mis capacidades laborales y personales, reconocer cuales son mis debilidades y mejorarlas con el fin de desenvolverme de una mejor forma en el mundo laboral.

Referencias bibliográficas

GIZ Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. (s.f.). *Colombia (español)*.
Obtenido de giz.de: <https://www.giz.de/en/worldwide/29848.html>

GIZ Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. (s.f.). *Working together worldwide*. Obtenido de giz.de: <https://www.giz.de/en/aboutgiz/profile.html>