

**DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA DIRECCION DE TURISMO MUNICIPAL**

**GADY ARCOS JIMÉNEZ**

**INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CHIAPAS, A. C.**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS, MODALIDAD EN LÍNEA**

**MATERIA: PLANEACIÓN** **ESTRATÉGICA**

**UNIDAD 3: LA ORGANIZACIÓN Y LA PLANEACION, ACTIVIDAD 4**

**CATEDRÁTICO: MTRO.  ANTONIO PÉREZ GÓMEZ**

**PALENQUE, CHIAPAS; 23 DE ABRIL DEL 2016**

**DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LA DIRECCION DE TURISMO MUNICIPAL**

1. **DESTINO ESTRATÉGICO (VISIÓN Y MISIÓN)**

**VISIÓN**. Contribuir al desarrollo y consolidación de la actividad turística en el municipio de Palenque mediante gestión de proyectos de Promoción del turismo, organización y mejora en las empresas de prestadores de servicios turísticos, ser una dirección que disponga de recursos para trabajar eficientemente.

**MISIÓN**. Apoyar en la Gestión de proyectos con un enfoque turístico y en demás actividades que generen un desarrollo sustentable en la región a través de vinculación con la Secretaria de Turismo e instituciones afines.

**DIAGNÓSTICO**

Matriz FODA

Análisis interno (Fortalezas)

**F1**. Dirección de Turismo Municipal se encuentra en un lugar turístico.

**F2.** Gestión de la dirección de Turismo para logro de nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.

**F3**. Acercamiento a la dirección por algunos de la población Interesados por proyectos de creación y mejora.

**F4**. Gestión de la Dirección de Turismo Municipal para mejoramiento mediante la implementación de programas de trabajo cumpliendo con los lineamientos y objetivos del programa de Pueblo Mágico.

**F5**. El titular de la dirección de turismo municipal tiene un perfil en turismo, experiencia laboral y es empresaria.

**F6.** Apoyo en orientación y capacitación de mejora en los centros Ecoturismo aprovechando su potencial turístico.

**F7.** Capacitación para inducir al personal del área a tener iniciativa, liderazgo y enfoque solidario.

**F8.** Incentivos de reconocimiento al personal del área.

**F9**. Proveer de información a los residentes sobre programas de proyectos.

## Análisis Interno (Debilidades)

**D1**. El personal del área no hay profesionales en Turismo y sin experiencia laboral.

**D2**. Ausencia significativa en la dirección de turismo, siendo una zona turística palenque por parte de la administración actual.

**D3**. En la planta turística de Palenque falta regulación en las actividades turísticas.

**D4.** Dependencia del presidente municipal para la toma de decisiones.

**D5.** La dirección no cuenta con presupuesto para disponer de recursos para el desarrollo de la operatividad que demanda la dirección.

**D6.** No hay vinculación y coordinación de trabajo con la Secretaria de Turismo y las Instituciones en pro del turismo.

**D7**. Mal clima laboral no hay trabajo en equipo.

**D8.** Ausencia de atención como servidor público, apatía de la mayoría del personal y distinción al dar trato.

**D9.** La Dirección hace preferencia en el personal y excluye la subdirección no considera como un equipo de trabajo.

**D10**. Incumpliendo del organigrama en cuanto a funciones del personal y personal asignado a otras áreas.

Análisis Externo (**Oportunidad**)

**O1**. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.

**O2**. Atractivos turísticos en Palenque y lugares aledaños al municipio.

**O3**. Sitio arqueológico de Palenque herencia de la cultura Maya, motivación principal de los turistas.

**O4**. Afluencia turística a Palenque

**O5.** Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR

**O6**. Palenque ubicación estratégica para desplazarse a municipios vecinos, a Tabasco y a Guatemala.

**O7.** Infraestructura de Aeropuerto internacional en Palenque

**O8.** Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc.

**O9.** Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la

**1O.** Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística.

Análisis Externo (**Amenaza**)

**A1**. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística.

**A2.** Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas.

**A3.** Manifestaciones sociales mayormente de comunidades indígenas que ocasionan bloqueos en el tramo de San Cristóbal-Palenque o viceversa.

**A4.** Inseguridad social, delincuencia organizada asaltos y secuestros.

**A5.** Desarrollo de nuevas epidemias, amenazas biológicas y ataques terroristas

**A.6.** Descontrol de brotes de saneamiento de enfermedades de zika, dengue, Paludismo.

**A7.** Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno.

**FORTALEZA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FACTOR | IMPORTANCIA | PROBABILIDAD | RESULTADO |
| F1. Dirección de Turismo Municipal se encuentra en un lugar turístico. | 10 | 1 | 10 |
| F2. Gestión de la dirección de Turismo para el logro del nombramiento de Palenque como pueblo Mágico. | 9 | .8 | 7.2 |
| F3. Acercamiento a la dirección por algunos de la población Interesados por proyectos de creación y mejora. | 7 | .5 | 3.5 |
| F4. Gestión de la Dirección de Turismo Municipal para mejoramiento mediante la implementación de programas de trabajo cumpliendo con los lineamientos y objetivos del programa de Pueblo Mágico. | 9 | .7 | 6.3 |
| F5. El titular de la dirección de turismo municipal tiene un perfil en turismo, experiencia laboral y es empresaria. | 10 | .9 | 9 |
| F6. Apoyo en orientación y capacitación de mejora en los centros Ecoturismo aprovechando su potencial turístico. | 9 | .7 | 6.3 |
| F7. Capacitación para inducir al personal del área a tener iniciativa, liderazgo y enfoque solidario. | 8 | .3 | 2.4 |
| F8. Incentivos de reconocimiento al personal del área. | 5 | .2 | 1 |
| F9. Proveer de información a y ayudar a los residentes sobre los programas de proyectos. | 10 | .7 | 7 |
| TOTAL 5.85 | | | |

DEBILIDAD

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FACTOR | IMPORTANCIA | PROBABILIDAD | RESULTADO |
| D1. En el área no hay profesionales en Turismo y sin experiencia laboral. | 8 | .9 | 7.2 |
| D2. Ausencia significativa a la dirección de turismo, siendo una zona turística palenque por parte de la administración actual. | 10 | .7 | 7 |
| D3. En la planta turística de Palenque falta regulación en las actividades turísticas. | 10 | .5 | 5 |
| D4. Dependencia del presidente municipal para la toma de decisiones. | 10 | .9 | 9 |
| D5. La dirección no cuenta con presupuesto para disponer de recursos para el desarrollo de la operatividad que demanda la dirección. | 9 | .7 | 6.3 |
| D6. No hay vinculación y coordinación de trabajo con la Secretaria de Turismo y las Instituciones en pro del turismo. | 10 | .8 | 8 |
| D7. Mal clima laboral no hay trabajo en equipo. | 10 | .8 | 8 |
| D8. Ausencia de atención como servidor público, apatía de la mayoría del personal y distinción al dar trato | 7 | .9 | 6.3 |
| D9. La Dirección hace preferencia en el personal y excluye la subdirección no considera como equipo de trabajo. | 9 | .9 | 8.1 |
| D10. Incumpliendo del organigrama en cuanto a funciones del personal y personal asignado a otras áreas. | 8 | .8 | 6.4 |
| TOTAL 7.13 | | | |

OPORTUNIDAD

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FACTOR | IMPORTANCIA | PONDERACION | RESULTADO |
| O1. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico. | 9 | .  9 | 8.1 |
| O2. Atractivos turísticos en Palenque y lugares aledaños al municipio. | 10 | 1 | 10 |
| O3. Sitio arqueológico de Palenque herencia de la cultura Maya, motivación principal de los turistas. | 10 | 1 | 10 |
| O4. Afluencia turística a Palenque | 10 | .5 | 5 |
| O5. Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR. | 10 | 1 | 10 |
| O6. Palenque ubicación estratégica para desplazarse a municipios vecinos, a Tabasco y a Guatemala. | 10 | 1 | 10 |
| O7. Infraestructura de Aeropuerto internacional en Palenque | 9 | .4 | 3.6 |
| O8. Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc. | 10 | .8 | 8 |
| O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad | 10 | .5 | 5 |
| O1O. Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística. | 10 | .6 | 6 |
| TOTAL 7.57 | | | |

AMENAZA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FACTOR | IMPORTANCIA | PROBAILIDAD | RESULTADO |
| A1. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística. | 9 | .5 | 4.5 |
| A2. Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas. | 5 | .5 | 2.5 |
| A3. Manifestaciones sociales mayormente de comunidades indígenas que ocasionan bloqueos en el tramo de San Cristóbal-Palenque o viceversa. | 10 | 1 | 10 |
| A4. Inseguridad social, delincuencia organizada asaltos y secuestros. | 10 | .9 | 9 |
| A5. Desarrollo de nuevas epidemias, amenazas biológicas y ataques terroristas | 10 | .6 | 6 |
| A.6. Descontrol de brotes de saneamiento de enfermedades de zika, dengue, Paludismo. | 7 | .8 | 5.6 |
| A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno | 10 | 1 | 10 |
| TOTAL 6.8 | | | |

**MATRIZ DE POSICIONAMIENTO**

10

|  |
| --- |
| **ATRACTIVIDAD** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **ATRACTIVIDAD** |   OPORTUNIDAD= 7.57  AMENAZA= 6.8  TOTAL7.57- 6.8= **0.77**  5   |  | | --- | | **ATRACTIVIDAD** | |  |  |
| 0 0   |  | | --- | | **ATRACTIVIDAD** |   -5   |  | | --- | | **ATRACTIVIDAD** | |  |  |
|  |  |  |

-5

|  |
| --- |
| **ATRACTIVIDAD** |

0

|  |
| --- |
| **ATRACTIVIDAD** |

-10

|  |
| --- |
| **ATRACTIVIDAD** |

5

|  |
| --- |
| **ATRACTIVIDAD** |

10

|  |
| --- |
| **ATRACTIVIDAD** |

|  |
| --- |
| **COMPETITIVIDAD** |

FORTALEZA= 5.85

DEBILIDAD= 7.13

TOTAL 5.85- 7.13= **- 1.28**

En la matriz podemos verificar que la Atractividad de la dirección de Turismo Municipal se encuentra en una posición Media y la competitividad también media por lo que se sugiere implementar estrategias de crecimiento, programas y acciones de mejora en la dirección para evitar una baja, contribuyendo para mantener o ambicionar una posición alta.

**MATRIZ FODA**

|  |  |
| --- | --- |
| ESTRATEGIAS FO | |
| Fortalezas | **Oportunidades** |
| F1. Dirección de Turismo Municipal se encuentra en un lugar turístico. | O1. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.  O2. Atractivos turísticos en Palenque y lugares aledaños al municipio.  O3. Sitio arqueológico de Palenque herencia de la cultura Maya, motivación principal de los turistas.  O4. Afluencia turística a Palenque.  O5. Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR.  O7. Infraestructura de Aeropuerto internacional en Palenque  O8. Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc. |
| F2. Gestión de la dirección de Turismo para el logro del nombramiento de Palenque como pueblo Mágico. | O1. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.  O2. Atractivos turísticos en Palenque y lugares aledaños al municipio.  O3. Sitio arqueológico de Palenque herencia de la cultura Maya, motivación principal de los turistas.  O5. Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR.  O7. Infraestructura de Aeropuerto internacional en Palenque  O8. Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc. |
| F3. Acercamiento a la dirección por algunos de la población Interesados por proyectos de creación y mejora. | O1. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.  O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad  O1O. Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística. |
| F4. Gestión de la Dirección de Turismo Municipal para mejoramiento mediante la implementación de programas de trabajo cumpliendo con los lineamientos y objetivos del programa de Pueblo Mágico. | O4. Afluencia turística a Palenque  O5. Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR.  O6. Palenque ubicación estratégica para desplazarse a municipios vecinos, a Tabasco y a Guatemala. |
| F5. El titular de la dirección de turismo municipal tiene un perfil en turismo, experiencia laboral y es empresaria. | O5. Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR.  O8. Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc.  O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad  O1O. Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística. |
| F6. Apoyo en orientación y capacitación de mejora en los centros Ecoturismo aprovechando su potencial turístico. | O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad |
| F7. Capacitación para inducir al personal del área a tener iniciativa, liderazgo y enfoque solidario. | O1O. Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística.  O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad |
| F8. Incentivos de reconocimiento al personal del área. |  |
| F9. Proveer de información a y ayudar a los residentes sobre los programas de proyectos. | O1. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.  O5. Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR.  O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad  O1O. Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística. |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ESTRATEGIAS DO | |
| Debilidades | **Oportunidades** |
| D1. En el área no hay profesionales en Turismo y sin experiencia laboral. | O2. Atractivos turísticos en Palenque y lugares aledaños al municipio.  O3. Sitio arqueológico de Palenque herencia de la cultura Maya, motivación principal de los turistas.  O5. Existencia de instituciones enfocadas al Turismo como Secretaria de Turismo, CDI, FONATUR.  O1O. Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística. |
| D2. Ausencia significativa a la dirección de turismo, siendo una zona turística palenque por parte de la administración actual. | O1. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.  O2. Atractivos turísticos en Palenque y lugares aledaños al municipio.  O3. Sitio arqueológico de Palenque herencia de la cultura Maya, motivación principal de los turistas.  O6. Palenque ubicación estratégica para desplazarse a municipios vecinos, a Tabasco y a Guatemala.  O8. Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc. |
| D3. En la planta turística de Palenque falta regulación en las actividades turísticas. | O7. Infraestructura de Aeropuerto internacional en Palenque  O8. Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc  .O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad  O1O. Propiciar Buenas relaciones y comunicación con las instituciones que apoyan la actividad turística. |
| D4. Dependencia del presidente municipal para la toma de decisiones. | O1. Nombramiento de Palenque como pueblo Mágico.  O2. Atractivos turísticos en Palenque y lugares aledaños al municipio. |
| D5. La dirección no cuenta con presupuesto para disponer de recursos para el desarrollo de la operatividad que demanda la dirección. | O8. Existencia de Planta turística: establecimientos de hospedaje y alimentación, agencias de viaje, operadores turísticos, Instituciones educativas de universidades y servicios de apoyo como: bancos, hospitales, rentadoras, etc.  O9. Capacitación sobre educación ambiental para concientizar a la sociedad |

|  |  |
| --- | --- |
| A | |
| Fortalezas | **Amenazas** |
| F1. Dirección de Turismo Municipal se encuentra en un lugar turístico. | A1. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística.  A3. Manifestaciones sociales mayormente de comunidades indígenas que ocasionan bloqueos en el tramo de San Cristóbal-Palenque o viceversa.  A2. Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas  A4. Inseguridad social, delincuencia organizada asaltos y secuestros. |
| F2. Gestión de la dirección de Turismo para el logro del nombramiento de Palenque como pueblo Mágico. | A1. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística.  A2. Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas |
| F3. Acercamiento a la dirección por algunos de la población Interesados por proyectos de creación y mejora. | A1. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística.  A2. Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas. |
| F4. Gestión de la Dirección de Turismo Municipal para mejoramiento mediante la implementación de programas de trabajo cumpliendo con los lineamientos y objetivos del programa de Pueblo Mágico. | A1. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística.  A2. Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas. |
| F5. El titular de la dirección de turismo municipal tiene un perfil en turismo, experiencia laboral y es empresaria. | A1. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística.  A2. Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas  A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno |
| F6. Apoyo en orientación y capacitación de mejora en los centros Ecoturismo aprovechando su potencial turístico. | A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno |
| F7. Capacitación para inducir al personal del área a tener iniciativa, liderazgo y enfoque solidario. | A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno |
| F8. Incentivos de reconocimiento al personal del área. | A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno |
| F9. Proveer de información a y ayudar a los residentes sobre los programas de proyectos. | A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ESTRATEGIAS DA | |
| Debilidades | **Amenazas** |
| D1. En el área no hay profesionales en Turismo y sin experiencia laboral. | A1. Falta de apoyo por la Secretaria de Turismo e instituciones afines con la Actividad turística.  A2. Ausencia de coordinación entre las instituciones Turísticas.  A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno |
| D2. Ausencia significativa a la dirección de turismo, siendo una zona turística palenque por parte de la administración actual. | A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno |
| D3. En la planta turística de Palenque falta regulación en las actividades turísticas. | A3. Manifestaciones sociales mayormente de comunidades indígenas que ocasionan bloqueos en el tramo de San Cristóbal-Palenque o viceversa. |
| D4. Dependencia del presidente municipal para la toma de decisiones. | A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno. |
| D5. La dirección no cuenta con presupuesto para disponer de recursos para el desarrollo de la operatividad que demanda la dirección. | A3. Manifestaciones sociales mayormente de comunidades indígenas que ocasionan bloqueos en el tramo de San Cristóbal-Palenque o viceversa.  A5. Desarrollo de nuevas epidemias, amenazas biológicas y ataques terroristas  A7. Patrones de conductas negativas de la población: apatía, conformismo que obstruyen el progreso de comunidades y el aprovechamiento de proyectos que otorga el gobierno. |
|  |  |