



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA



TEMA:

“DIAGNOSTICO DE LA PREFERENCIA DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS DEL SEGMENTO DE MERCADO DE LA TERCERA EDAD QUE ASISTEN A LOS CENTROS RECREATIVOS DEL ISSS DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.”

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

ALEJANDRINA MARICELA SALINAS

CLOTILDE EDITH TAMAYO CORONADO

PRISCILA ANTONIETA ALVARADO SÁNCHEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA

MARZO, 2013

SAN SALVADOR, EL SALVADOR. CENTROAMERICA

INDICE

No. De página

INTRODUCCION.....

i

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del

problema.....1

1.2 Enunciado del

problema.....2

1.3 Delimitación.....

..2

1.3.1 Delimitación

teórica.....2

1.3.2 Delimitación

geográfica.....3

1.3.3 Delimitación

temporal.....3

1.3.4 Unidad de

análisis.....3

1.3.5 Sujeto de

estudio.....3

1.3.6 Fuentes.....	3
1.4 Limitación de la Investigación.....	4
1.5 Justificación.....	4
1.6 Objetivos.....	5
1.6.1 Objetivo general.....	5
1.6.2 Objetivos específicos.....	6

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Turismo en El Salvador.....	7
2.1.2 Origen del turismo.....	7
2.1.3 Etapas históricas del Turismo.....	10
2.1.4 Características del turismo.....	12

2.1.5 Clasificación del	
turismo.....	12
2.1.6 Actividad	
turística.....	14
2.1.7 Evolución del turismo en El	
Salvador.....	15
2.1.8 Instituciones de apoyo al sector	
turismo.....	18
2.2 Destinos	
turísticos.....	20
2.2.2 Elementos del destino	
turístico.....	21
2.2.3 Tipología del destino	
turístico.....	21
2.2.4 Tipos de turismo en un	
destino.....	23
2.3 Personas de la tercera	
edad.....	24
2.3.1 Segmentación de mercado, personas de la tercera	
edad.....	24

2.3.2 Personas de la tercera edad en El Salvador.....	25
2.4 Instituto Salvadoreño del Seguro Social.....	27
2.4.1 Misión y Visión (ISSS).....	29
2.4.2 Normativa del ISSS referente a personas de la tercera edad..	30
2.4.3 Programas de atención a personas de la tercera edad pensionados del ISSS.....	32
2.4.4 Centros de atención a personas de la tercera edad del Municipio de San Salvador.....	35

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación.....	36
3.2. Población y Muestra.....	36
3.3 Marco Muestral.....	37

3.3.1 Sujeto de muestra.....	37
3.3.2 Unidad de análisis.....	38
3.4 Técnicas e Instrumento.....	38
3.4.1 La Encuesta.....	38
3.4.2 Procedimientos para recolectar la información.....	39
3.5 Presentación, interpretación y representación de la información obtenida de los instrumentos de investigación.....	40

CAPITULO IV TABULACION DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultado.....	41
4.2 Entrevistas personales.....	58

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	
Diagnostico.....	62
5.2 Cumplimiento de	
Objetivos.....	63
5.3	
Recomendaciones.....	66
5.4	
Conclusiones.....	68
5.5	
Anexos.....	70
5.6	
Bibliografía.....	71

INTRODUCCION

Con el objetivo de elaborar un diagnostico, que permita analizar los destinos turísticos de preferencia para el segmento jubilados y pensionados del ISSS municipio de San Salvador, se llevó a cabo la presente investigación, que permitirá conocer el programa a pensionados que trabajan los diferentes centros de asistencia que tiene el Instituto del Seguro Social dirigidos a este segmento, brindándoles orientación a reconocer y aceptar la etapa de transición al llegar el momento de su retiro laboral, así mismo su participación activa de cada miembro en las diferentes actividades para lograr que se integren, socialicen y se desarrollen personalmente, satisfaciendo las necesidades e interés de esparcimiento.

A través del documento, se presenta el Capítulo I , el cual es referente al Planteamiento del Problema, en el que se detalla o describe la situación actual del manejo hacia el programa a pensionados, identificando problemas como la poca diversidad de lugares turísticos a visitar, ya que la mayoría son destinos sol y playa, adecuándonos al presupuesto y recursos que cuentan los pensionados y jubilados que están dentro de este programa, además de transporte gratuito, amplio y en buen estado que les permita a las personas de la Tercera Edad visiten los Lugares Turísticos.

Así también en este capítulo se presenta el Enunciado del Problema, en donde surge la interrogante referente a ¿Cuales son los destinos turísticos que prefieren las personas de la tercera edad, que asisten a los centros recreativos del ISSS en el municipio de San Salvador?

Seguidamente en este primer capítulo, se presenta la Delimitación y Limitación de la investigación, que detallan la orientación de la investigación. Cabe destacar que por medio de las Unidades y los Sujetos de Estudio, se identifican a los Jubilados y pensionados del ISSS, Ciudadela Monserrat, con el propósito de obtener la información que será la base para analizar e interpretar el problema y llevar a obtener resultados sobre lo que actualmente se lleva a cabo y así proveer de una propuesta que conduzca a una solución posible.

El Capítulo II, corresponde a la fundamentación teórica, en la que se presenta de una manera lógica y ordenada el Marco Teórico, que incluye conceptos e información sobre: El origen del turismo y antecedentes históricos, características del turismo y su clasificación, evolución del Turismo en El Salvador, Instituciones de apoyo al sector turismo, segmento de mercado de las personas de la tercera edad, historia y evolución del Instituto Salvadoreño del Seguro Social entre otros; es decir, que a través del marco teórico, además se darán a conocer aspectos principales del programa a pensionados del sector turismo y de las diferentes actividades que realizan las personas pensionadas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social que pertenecen a dicho programa y

proporcionaron la información necesaria para la investigación determinando los destinos turísticos de su preferencia, dando a conocer diferentes alternativas en cuanto a rutas turísticas que les permita conocer y explorar, para vivir experiencias diferentes;

En capítulo III, se incluye la metodología que presenta el tipo de investigación a seguir, dando a conocer la población de la investigación constituida por los jubilados y pensionados del Instituto del Seguro Social, Ciudadela Monserrat, y también será sujeto de estudio la jefa de programa, del mismo modo se indicará como se obtuvo la muestra, con la que a través de las técnicas e instrumentos se tomará los datos que se necesita para obtener la información que llevará a la realización del diagnostico.

En el Capítulo IV, se presentara la tabulación y análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los jubilados y pensionados que asisten a los grupos del Instituto del Seguro Social, Ciudadela Monserrat, al igual que se presenta la entrevista realizada a la Licda. Marigel de Alarcón, Jefe del Programa a Pensionados. En el capítulo V, se presentara el diagnostico el cual refleja la preferencia de los destinos turísticos del segmento de mercado de la tercera edad que asisten a los centros recreativos del ISSS del Municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador, finalmente se proporcionan conclusiones y recomendaciones. También este documento, se constituirá en

una fuente de referencia para los alumnos de la Universidad Tecnológica de El Salvador que deseen consultarlo.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El área Metropolitana cuenta con 53 centros de atención dirigido a pensionados y jubilados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), dando a conocer la oficina central del programa a pensionados, La Ciudadela Monserrat ubicado en Ex plantel del IVU, aquí se encuentran diversos programas de apoyo mencionando así: talleres creativos, manualidades y esparcimiento, en el cual se encuentran los viajes turísticos para las personas de la tercera edad.

El sistema Programa a Pensionados, esta coordinado por un jefe de departamento, bajo su cago se encuentran 12 técnicos profesionales, entre psicólogos y trabajadores sociales que capacitan al voluntariado, que son pensionados motivados para convertirlos en administradores de los distintos programas; dentro de cada grupo hay un voluntariado que realiza labores en beneficio de los demás pensionados, con el fin de brindar un mejor control y

organización atendiendo al segmento, así mismo busca la participación activa de cada miembro en las diferentes actividades para lograr que se integren, socialicen y se desarrollen personalmente, satisfaciendo las necesidades e interés de esparcimiento.

Cada inicio de año el equipo de turismo social planifica un programa de excursiones hacia los diferentes destinos turístico; programando solamente una salida a lugares recreativos, dichas salidas se realizan una vez al mes. Las personas siempre frecuentan los mismos lugares, lo que conlleva a ser un problema al no contar con una gama de lugares diferentes para que puedan asistir, tomando como referencia la diversidad de lugares a nivel nacional promovidos por el Ministerio del Turismo.

1.2. Enunciado del problema.

¿Cuales son los destinos turísticos que prefieren las personas de la tercera edad, que asisten a los centros recreativos del ISSS en el municipio de San Salvador?

1.3 Delimitación.

1.3.1 Delimitación Teórica.

El aspecto que se analizara en la investigación son las preferencias de los lugares y destinos turísticos del segmento de la tercera edad beneficiarios y

jubilados del ISSS en el municipio de San Salvador, con el fin que ellos se desarrollen, socialicen y satisfacer las necesidades de esparcimiento con viajes turísticos.

1.3.2 Delimitación Geográfica.

Dicha investigación se realizará en Ciudadela Monserrat, Calle Antigua a Monserrat Ex plantel del IVU en el municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador.

1.3.3 Delimitación Temporal

El periodo que se tomará como base para poder realizar esta investigación será a partir del mes de Julio hasta Noviembre del año 2012.

1.3.4 Unidad de Análisis.

Centro de asistencia a pensionados de la Ciudadela Monserrat, del Municipio de San Salvador.

1.3.5 Sujeto de estudio.

Las personas pensionadas y jubilados de la tercera edad del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Ciudadela Monserrat.

1.3.6 Fuentes.

Fuentes Primarias.

La información se obtuvo por medio de entrevistas realizadas a personas encargadas del programa a pensionados de la Ciudadela Monserrat.

Fuentes Secundarias.

Se consultaron diversas páginas de internet, entre ellas la de CORSATUR, MITUR, ISTU, Instituto del Seguro Social, tesis en línea de la universidad Francisco Gavidia; Propuesta de un plan de marketing turístico, José Matías Delgado; Estrategia competitiva para el desarrollo de empresas operadoras de turismo, ley en materia de familia; Derechos y Deberes del Adulto Mayor, entre otros.

1.4 Limitaciones de la Investigación

Durante la investigación se presentaron limitantes al momento de realizar las encuestas a los jubilados y pensionados que asisten a los grupos en la Ciudadela Monserrat, debido a eso se solicitó una carta a la Universidad Tecnológica que respaldara el trabajo de investigación que se realizaría por medio de las encuestas.

1.5 Justificación

En la presente investigación se pretende analizar la participación activa de las personas de la tercera edad jubilados y pensionados del ISSS, en actividades que los orienten a reconocer y aceptar la etapa de transición al llegar el momento de su retiro laboral, por tal motivo en el ISSS existe un departamento que cuenta con un programa a pensionados especializados en gerontología social (adulto mayor) razón de ser es la creación de servicios a través de programas sociales para la población adulto mayor sean derecho habientes del ISSS, el Instituto Nacional de Pensionados de los empleados Públicos (INPEP), Administradora Fondo de Pensiones (AFP) e Instituto Prevención Social de la Fuerza Armada (IPSFA) los que cuentan con actividades grupales que satisfacen la recreación y el esparcimiento, estimulando el desarrollo de talentos artísticos, al mismo tiempo ofrece salidas turísticas que le permite usar su tiempo, con estos programas sociales permite el desarrollo, motivación y socialización de las personas de la tercera edad, alcanzar un mejor nivel de vida. Dentro del programa a pensionados existe una unidad de Turismo Social, el cual ayudara a determinar los destinos turísticos de preferencia al segmento de la tercera edad, dando a conocer nuevas alternativas turísticas que les permita conocer y explorar, para vivir experiencias diferentes.

1.6 Objetivo

1.6.1 Objetivo General

Determinar los diferentes destinos Turísticos que prefieren las personas jubiladas y pensionadas del ISSS, en el municipio de San Salvador.

1.6.2 Objetivos Específicos

Determinar las dificultades de la planeación en los programas de excursiones del ISSS de la Ciudadela Monserrat.

Indagar los motivos que lleva a las personas de la tercera edad pensionados y jubilados del ISSS a visitar los destinos turísticos.

Identificar factores que permitan el desarrollo de planes estratégicos para la movilización de las personas pensionadas y jubilados del ISSS, Ciudadela Monserrat a los diferentes destinos turísticos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Turismo en El Salvador.

2.1.1 Conceptualización.

Turista: persona que deja su lugar de residencia y se desplaza para pernotar por más de 24 horas en otro lugar. Escobar (2009).

Turismo: *comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancia en lugares distintos al lugar de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocio y otros.* (Organización Mundial de Turismo (OMT) 1994).

Excursión: Es un recorrido o travesía, generalmente a pie, con motivos recreativos. Escobar (2009).

2.1.2 Origen del turismo.

El turismo nace en el siglo XIX, como una de las tantas consecuencias de la revolución Industrial, con el desplazamiento de las personas buscando principalmente el ocio, descanso, la cultura, salud y negocios, estos movimientos se caracterizan por la finalidad ante otro tipo de viajes que son motivados por guerras, movimientos migratorios y comercio.

En Grecia de la Edad Antigua se le daba importancia al ocio, el tiempo libre que se utilizaba para los desplazamientos como: cultura, religión y deporte mencionando así la asistencia a los Juegos Olímpicos a los que acudían miles de personas, en la ciudad de Olimpia; durante el imperio romano ellos frecuentaban teatros, desplazamiento hacia aguas termales, así mismo en la edad media, hay un primer momento de retroceso debido a la conflictividad y recesión económica, es en esta época que surgen los viajes llamados peregrinación religiosa, estas ya habían existido en la época antigua y clásica pero el Cristianismo como el Islam provocan que los movimientos sean aun mayores, fueron continuas las peregrinaciones en Europa, creando así mapas, mesones y servicios para los caminantes. En la edad moderna continuaban las peregrinaciones, en Roma mueren 1500 peregrinos debido a una plaga de peste bubónica, es en este momento cuando aparecen los primeros alojamientos con el nombre de Hotel (palabra francesa que designaba los palacios urbanos). A finales del siglo XVI surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas Ingleses a hacer el Grand Tour al finalizar sus estudios con

el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias, era un viaje de larga duración (entre 3 y 5 años) que se hacía por distintos países Europeos. Los viajes de placer tuvieron sus inicios en los últimos años del siglo XIX e inicios del XX, dando paso a los grandes cambios en la sociedad, tecnología e industria en la edad contemporánea; surgiendo el invento de la máquina de vapor, las líneas férreas se extienden con mayor rapidez por toda Europa y Norteamérica esto ayuda a la reducción de tiempos de los desplazamientos. Después de la segunda guerra mundial, la invención del avión con motor de chorro, en especial del tipo de fuselaje ancho, y el establecimiento de rutas aéreas mundiales ha hecho posible viajar más rápido, y comienzan a surgir los viajes aéreos nacionales e internacionales. La aparición de agencias de viajes especializadas que ofrecían viajes organizados que incluían transporte, y alojamiento.

Los primeros antecedentes de turismo los podemos encontrar en las diferentes historias y hechos que se refiere a los viajes, como antigua forma de turismo, se refiere a la literatura, encontramos los famosos viajes en los libros como: La Odisea, y la Ilíada; los juegos olímpicos griegos causaban desplazamiento, con referencia a la recreación.

En la edad media, el deseo de conquista motiva al desplazamiento de conquista de regiones, además se observan las peregrinaciones, existencia de posada en los caminos, la expansión y la búsqueda de nuevas rutas comerciales.

Poco a poco evolucionan las vías de desplazamiento en el siglo XVII se caracterizo por los viajes a caballo, el siglo XIX se desarrolla las líneas ferroviarias especialmente en Europa y Norteamérica, es importante mencionar que a mediados de este siglo se consideran los museos y monumentos como lugares de interés turístico y se establecen regulaciones de horarios y precios, además, surge la primera agencia de viajes por el señor Thomas Cook en 1841.

Información recuperada de la página:

<http://www.rojasciudad.net/turismo.asp?id=20341> (Consultado 1/9/2012)

2.1.3 Etapas históricas del turismo.

La etapa histórica del turismo se puede dividir en 4 etapas de acuerdo a su evolución y desarrollo:

Etapa de Turismo Incipiente:

Después de la caída del imperio romano, aumenta el número de viajeros que recorrían por tierra desde el mar Báltico hasta China Meridional, siguiendo rutas establecidas para realizar cambios comerciales; en esta época encontramos relatos como el de Marco Polo, y viajes a lugares poco conocidos de quienes por cumplir una misión como enviados especiales de sus gobernantes presentan experiencias únicas.

Etapa de la Emancipación Turística:

Sus inicios se conocen en el siglo XV, es aquí donde se incrementa el número de personas de creencias religiosas que viajaban en grupo a zonas donde existían aguas de propiedades curativas con la esperanza de aliviar dolores y realizar transacciones de víveres, ropa, etc.

Etapas Turística de Transición:

Inicia su desarrollo a comienzos del siglo XVII hasta la mitad del siglo XX, es aquí donde comienzan los viajes por motivos de ocio, salud, cultural e intercambio comercial, a partir del siglo XVIII, surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas Ingleses hacer el Grand Tour al finalizar sus estudios con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias, era un viaje de larga duración (entre 3 y 5 años) que se hacía por distintos países Europeos. Los viajes de placer tuvieron sus inicios en los últimos años del siglo XIX e inicios del XX, dando paso a los grandes cambios en la sociedad, tecnología e industria en la edad contemporánea.

Etapas del turismo en desarrollo Masivo:

En la mitad del siglo XX hasta la fecha, el turismo ya es accesible a la mayoría de las personas siendo calificado y establecido como un rubro social, económico y cultural de los pueblos. Después de la segunda guerra mundial, se conocen los avances tecnológicos en el campo de la comunicación y transporte

acercando así a Europa con América, incrementando turistas hacia un nuevo mundo.

Disponible en la dirección de Internet

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/338.479%201-B453p/338.479%201-B453p-Capitulo%20I.pdf>

2.1.4 Características del turismo.

- ✚ El turismo para fines como recreación, ocio aunque también existe el turismo de negocio.
- ✚ Aumenta en época de vacaciones.
- ✚ Ayuda al comercio con otros países, como actividad social y económica.
- ✚ Es una fuente generadora de empleo.

El turismo contiene múltiples actividades que se pueden realizar, en su mayoría son relacionadas y ubicadas en el campo de la economía. Escobar (2009).

2.1.5 Clasificación del turismo.

La clasificación de turismo puede darse según su actividad y vista geográfica, desde el punto de vista de la Organización Mundial de Turismo (OMT).

-Vista Geográfica se refiere:

- Turismo Nacional: Toda persona que reside en un país cualquiera y que su tendencia natural es cambiar de sitio para beneficiarse de las bondades de otros lugares distintos, a aquel donde habita, dentro del mismo país.
- Turismo Internacional: Movimiento que ejecutan las personas que habitan en un país hacia otro país.

-Actividad:

- Turismo Receptivo: desplazamiento de habitantes de un estado determinado que cruzan a otras tierras que no son suyas.
- Turismo Emisor: donde los ciudadanos de un pueblo determinado viajan a otras tierras.
- Turismo Rural Étnico: El objetivo es maximizar la vista de los habitantes de otros países, para poder incrementar su intervención en planes o proyectos de averiguación turística en la zona de origen.
- Turismo Sol y Playa: Se da en localidades costeras en las que se encuentran playas y la mayoría de tiempo, las condiciones climáticas son de tiempo soleado y temperaturas suaves.

- Turismo Cultural: Orientado a promover atractivos culturales, folklóricos, tradiciones, arqueológico, etc.
- Turismo Social: El turismo social trata de acercar la posibilidad de viajar a los segmentos más desfavorecidos y con menos recursos de la sociedad.

Disponible en la dirección de Internet:

<http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT.pdf> (5 de sept.2012).

2.1.6 Actividad turística.

Es aquella que se comprende con fines de ocio, brindando beneficios al país que se visita.

Entre los elementos que determinan a la actividad turística están:

- ❖ Demanda Turística: conjunto de consumidores de bienes y servicios turísticos.
- ❖ Oferta turística: conjunto de productos o servicios, involucrados activamente en la experiencia turística.
- ❖ Planta turística: conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo.

- ❖ Atractivos turísticos: Lugares de interés que los turistas visitan por interés cultural, histórico, belleza o diversión.
- ❖ Infraestructura: conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad turística.
- ❖ Superestructura: Diferentes niveles de la administración Nacional, Departamental o Municipal, interviene directa o indirectamente en la planeación, fomento y control de la actividad turística.
- ❖ Patrimonio turístico: conjunto de recursos creados y conservados por sus portadores a lo largo de su historia.

Disponible en la dirección de Internet:

<http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT.pdf> (5 de sept.2012).

2.1.7 Evolución del turismo en El Salvador.

El Turismo en El Salvador da sus inicios en 1924, mientras la administración del Dr. Alfonso Quiñones Molina, toma conciencia de la importancia del turismo en El Salvador, no solo por el hecho de adquirir divisas, si no que internacionalmente se conociera el país, y establecer así nuevas relaciones que beneficiaran al comercio, es así como en 1930 con las nuevas vías de

comunicación se crea la Junta Nacional de Turismo; Así mismo en 1939 deciden contar con la colaboración de todos para crear una Junta de Ornato en cada uno de los 14 departamentos de la Republica, cuya función principal seria velar por las zonas turísticas, vías de acceso, las cuales eran dependencias del Ministerio de Fomento, hoy Ministerio de Obras Publicas, en 1945 desaparecen las Juntas de Ornato, y se crea las Juntas de Progreso y Turismo las cuales se encargaban del progreso material en las zonas turísticas y todo lo relacionado con el beneficio del mismo, para el año de 1947 se celebra una Asamblea Nacional de Turismo, que involucra a instituciones como Aduanas, Migración, Obras Publicas, entre otras, naciendo así la Junta Nacional de Turismo que tenia como deber desarrollar material y cultura del país con el apoyo del Gobierno y empresa privada. En 1948 se comienzan la construcción de una red de turicentro con el fin de brindar un lugar de sano esparcimiento para las familias salvadoreñas, es así como el 13 de diciembre de 1961 finalmente se forma el Instituto Salvadoreño de Turismo, (ISTU), como instancia gubernamental rectora, administrado por el Ministerio de Economía, con le propósito de promover y estimular el sector turismo en todos sus aspectos.

La época considerada de oro es en los años 70's impulsando un desarrollo de la infraestructura hotelera motivando la rentabilidad de este tipo de inversiones, así mismo teniendo facilidades de créditos otorgados, es esta época cuando el turismo se visualiza como una actividad capaz de generar no solo divisas si no

también empleo, en el año de 1975 se realiza el evento de Mis Universo por primera vez en América Latina y El Salvador. Más adelante el turismo se ve afectado por la ola de violencia, viviendo así un conflicto armado, lo que ocasiona una baja en el turismo considerable, que para 1992 con la firma de los acuerdos de paz, se comienza una nueva oportunidad para el desarrollo del turismo, contando con la generación de nuevas instituciones como la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR) una entidad joven que inicia el 25 de Julio de 1996, por medio del decreto Legislativo N°779. Encargada de su desarrollo y apoyo al sector se crea en el 2004 el Ministerio de Turismo al que a su vez asume la responsabilidad de ellas. Y el 17 de Enero del año 2006 cobra vida la Ley de Turismo, como una herramienta que servirá al Ministerio de Turismo para proporcionar el impulso al sector, los mas inmediatos han sido los cobros especiales para la promoción y el fomento del turismo, de esta manera, se comenzó aplicar el impuesto del 5% sobre el precio de alojamiento en los hoteles y se destinaran \$7 dólares por pasajero por el derecho de embarque en el Aeropuerto Internacional, que servirá para el fortalecimiento de El Salvador como destino, la gestión de productos turísticos y el análisis de mercado.

Disponible en la dirección de Internet:

Internet:<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/338.479%201-B453p/338.479%201-B453p-Capitulo%20I.pdf>

2.1.8 Instituciones de apoyo al sector turismo.

- **Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR).**

Institución gestora del Desarrollo Turístico del país, sus acciones están orientadas hacia la coordinación de esfuerzos intersectoriales que buscan contribuir a que el sector se convierta en una de las principales fuentes generadores de empleo e ingresos que conduzcan al mejoramiento de las condiciones de vida de la población, en forma sostenible. Algunos de sus objetivos son:

- Posicionar al país como un destino turístico mundial.
- Reforzar la participación en la organización Mundo Maya.
- Promover nuevos productos turísticos.
- Rescatar y conservar el patrimonio nacional.

Artículo disponible por Ministerio de Turismo Recuperado de:

http://www.elsalvador.travel/mision_vision/ (8 de Sept. 2012)

- **Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU).**

Es una entidad de utilidad pública, que tiene como finalidad la administración de los Centros Recreativos de su propiedad, además de la promoción y estímulo de la recreación familiar y excursionismo. Algunos de sus objetivos son:

- Fomentar el desarrollo del turismo nacional brindando en forma integral recreación y esparcimiento a la familia salvadoreña.
- Crear condiciones óptimas en la infraestructura de los Parques Recreativos, buscando constantemente una mejor calidad del servicio que se brinda a los usuarios.
- Proteger y conservar el manejo sostenible de los recursos naturales y culturales del medio.

Recuperado de:

<http://www.istu.gob.sv/> (8 de Sept. 2012)

- **Ministerio de Turismo (MITUR).**

El Ministerio de Turismo surge en el 2004, como muestra de apoyo al sector turismo, asumiendo la responsabilidad de las instituciones ya existentes, apostando a cinco ejes importantes para el turismo, como lo son: Impulso de turismo como política de estado, desarrollo de destino turísticos, promoción y mercadeo turístico, apoyo a la competitividad turística, y facilitación turística.

Desde sus inicios ha contado con 3 ministros de turismo: Lic. José Napoleón Duarte desde Junio 2009-2014.

Algunos de los objetivos de la institución son:

- Lograr la competitividad a nivel nacional, regional e internacional.
- Aumentar el nivel económico, permanencia y fidelidad del consumidor turístico.

Artículo disponible por Ministerio de Turismo Consultado de:

<http://www.mitur.gob.sv/> (8 de Sept. 2012)

2.2 Destinos Turísticos.

2.2.1 Conceptualización.

Destino Turístico: La Organización Mundial de Turismo (OMT), plantea la siguiente definición: *"Espacio donde el turista pasa como mínimo una noche que incluye el consumo de productos turísticos tales como servicios básicos y suplementarios. El destino tiene fronteras físicas y administrativas, con una gestión propia definida, que en su imagen y perceptibilidad define su competitividad en el mercado..." (OMT1994)*

2.2.2 Elementos del destino turístico.

Se pueden identificar dos tipos de elemento, de un destino turístico, como lo son:

- Los componentes Tangibles: Estos pueden ser físicos (atractivos naturales o artificiales), las infraestructuras y los equipamientos (medio de transporte, alojamiento, restaurantes, etc.), el factor humano, los productos locales.
- Los componentes intangibles: relacionados con aspectos globales, de coherencia y hospitalidad. Algunos ejemplos pueden ser la accesibilidad, la seguridad, la armonía de la oferta y calidad.

Recuperado de: <http://cloudtourism.pbworks.com> (10 Sept.2012).

2.2.3 Tipología del destino turístico.

Desde el punto de vista de las actividades que puede realizar un turista una vez que llega al destino seleccionado, se puede hablar, como lo indica el autor Joseph Ejarque, siete topologías de destinos:

1. Destino de Negocios: es el propio del turismo relacionado a los movimientos de personas corporativos, es decir turismo para realizar negocios, asistir a reuniones, viajes de incentivos, ferias etc.

2. Destino Vacacional: Es aquel cuyo principal elemento de atracción es la cultura, compras, la gastronomía o espectáculos.
3. Destino de Sol y Playa: Este tipo de destino se caracteriza por ser destino “de las cuatro eses” (Sun, Sand, Sea, Sex) actualmente intenta complementar su oferta en temporada baja mediante el turismo de negocios, orientándose también a ser destinos de vacaciones activas, con especialización en diversos deportes como surf, navegación, etc.
4. Destino de Montaña: Tradicionalmente ligado al invierno, entre las principales motivaciones se encuentra la práctica de deportes invernales, salud y bienestar además del disfrute de la vida al aire libre.
5. Destinos Rurales: Se trata de pequeñas localidades de escasa población en relación con las grandes ciudades, que ofrecen al turista tranquilidad, bienestar y posibilidad de practicar deportes en el ámbito rural.
6. Destinos Únicos y Ecológicos: son aquellos en los que el turista busca vivir nuevas experiencias, ya sea mediante la practica de actividades poco frecuentes, la contemplación de paisajes, el contacto con la flora y fauna por sus características, etc.
7. Destinos Exóticos o Exclusivos: este tipo de destinos, característicos de los clubes vacacionales, son principalmente elegidos por aquellos que

realizan un gran viaje en su vida, o bien aquellos que se encuentran de luna de miel. Lefrou (2011)

2.2.4 Tipos de turismo en un destino.

- Turismo de Negocios: Es aquel que depende de las actividades mercantiles, los hombres de negocio llegan durante todo el año, generalmente, a las grandes ciudades que son lugares propicios para su actividad.
- Turismo Deportivo: Es el turismo que se realiza con finalidad deportiva, ya sea para practicarlo o para presenciar estas actividades, es un turismo de larga permanencia, ya que los turistas llegan antes del evento y salen después de este la mayoría de los casos.
- Turismo Aventura: Es aquel que se desarrolla, generalmente en regiones selváticas, como la región del Amazona, Peten, entre otras, es un tipo de turismo muy rentable, ya que al hombre le ha interesado siempre lo desconocido.
- Turismo Religioso: es cuando el objetivo principal del viaje es cumplir una promesa, acudir a una peregrinación a lugares que ya gozan de prestigio dentro del campo de la fe.

- Turismo Cultural: Corresponde a aquella corriente de visitantes que miran museos, monumentos, obras de arte y vestigios arqueológicos.
- Turismo Científico: Este lo componen visitantes de alta preparación intelectual, permaneciendo en el campo de la cultura.
- Turismo Gastronómico: Es aquel en el que el turista viaja para deleitarse con los buenos platos de la cocina internacional.
- Turismo Familiar y de Amigos: En el segmento de mercado en el que los grupos familiares se visitan con motivo de celebraciones, ya sea navidad, visitar parientes lejanos. (Castillo, Martí, 2003)

2.3 Personas de la Tercera Edad.

2.3.1 Segmentación de mercado, personas de la tercera edad.

La segmentación de mercados: consiste en la división en grupos internamente homogéneos y heterogéneos respecto a los demás grupos.

Entre las clasificaciones de segmentación podemos mencionar:

Segmentación demográfica

El criterio más común con que se segmentan los mercados de consumidores es la demografía. Se utiliza con mucha frecuencia pues casi siempre está muy

relacionada con la demanda y es relativamente fácil de medir. Entre las características demográficas más conocidas se encuentran: Personas de la tercera edad. Son las personas de más de 65 años, este es un segmento que está creciendo tanto en números absolutos como en porcentaje de la población total. Su ingreso familiar promedio es apenas la mitad de lo que percibe el resto de las familias, pero como tienen menos obligaciones financieras, su poder adquisitivo discrecional per-cápita es mayor que el de cualquier otro grupo.

Recuperado de la página:

<http://cursoadministracion1.blogspot.com/2008/07/segmentacin-seleccin-y-posicionamiento.html> (10 de Sep. 2012)

2.3.2 Personas de la Tercera Edad en El Salvador.

En El Salvador, el 20 de Enero 1992 fue declarado “Mes de la persona adulta mayor”, mediante el decreto Legislativo N.144, y publicado en el Diario Oficial en Febrero del mismo año. Se considera persona adulta mayor a “todo hombre o mujer que haya cumplido sesenta años de edad”. La situación del adulto mayor en El Salvador es diversa las personas de la tercera edad es una etapa en la vida, así como lo es la niñez o la adolescencia, basada en el reconocimiento cuando el transcurrir del tiempo que produce cambios en las personas, así como físicos, psicológicos y sociales. En nuestro país existen instituciones como Fundación Salvadoreña de la Tercera Edad FUSATE, la

Procuraduría General, el Ministerio de Trabajo, Instituto Salvadoreño del Seguro Social, y otros organismos que celebran durante el mes del adulto mayor actividades como fiestas, pastorelas, convivios, jornadas de la salud, además de estimular la formación de organizaciones sociales de personas adultas mayores destinada a mejorar su calidad de vida.

Teniendo en cuenta que la persona Adulta Mayor tiene derechos y deberes, mencionando así las siguientes:

Derechos de personas adultas mayores.

- No ser discriminado en razón de su edad, sexo o cualquier otra condición.
- Disfrutar en forma gratuita de programas recreativos, culturales, deportivos y de esparcimiento.
- Recibir oportunamente pensión por retiro o cuotas subsidiarias para gastos personales y a que se revise periódicamente su pensión a fin de adecuarla al costo de vida vigente.
-

Deberes de las personas adultas mayores.

- Respetar y considerar a los miembros de su familia, sus costumbres, el orden y las normas de conducta que rigen el hogar.

- Orientar con sus consejos a los miembros de su familia, compartir con ellos sus conocimientos y experiencias, transmitiéndoles enseñanzas que los capaciten para enfrentar el porvenir con acierto.
- Colaborar en la medida de sus posibilidades, en las tareas y ocupaciones cotidianas del hogar.

Recopilación de Ley en materia de Familia Capítulo I, Pág. #78

2.4 Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Es una entidad gubernamental autónoma encargada de brindar atención a la salud y prestaciones económicas a sus derechohabientes.

Los servicios médicos iniciaron en 1954 bajo la administración del presidente Oscar Osorio, ya que en 1923 varios representantes de países latinoamericanos se reunieron en la capital estadounidense para analizar resultados continentales entre los cuales se mencionó la creación de instituciones de seguridad social al más corto plazo, pero transcurrió 22 años para que mediante la reforma a la Constitución de 1886, el legislativo introdujera una norma en el artículo 57. : "Una ley establecerá el Seguro Social con el curso del estado de los patronos y trabajadores". Pero no fue sino hasta el 14 de mayo de 1954, que se dio inicio a los servicios médicos.

A medida que la ciudad crecía en la zona de Ilopango y Boulevard del Ejercito, donde se iniciaron muchas empresas industriales, el ISSS abrió un consultorio en el año 1958 que actualmente continua trabajando, no fue hasta 1973 a 1980 que se inauguraron Unidades Medicas tales como: San Francisco Gotera, Morazán; 15 de septiembre conocida como Santa Anita, por su ubicación; Zacamil, Atlacatl, y San Jacinto entre otras.

Al momento de comenzar a afiliar empresas y trabajadores hubo en la institución preocupación de cómo hacerlo con mayor efectividad y exactitud, fue así como el Instituto adquirió un equipo de máquinas que, por medio de tarjetas perforadas, facilitó el proceso inicial calculando que ya existían mas de 17 mil empleados y operarios en la ciudad de San Salvador se priorizó la afiliación de los empleados de las grandes fabricas de café y jabón que se hallaban en Santa Tecla.

Durante el año 2005, y con el objetivo de mejorar la atención a los derechohabientes y a su grupo familiar, el Seguro Social inició la implementación de una serie de estrategias para realizar el cambio del modelo tradicional de provisión de servicios de salud bajo un modelo de atención preventivo de salud familiar.

Desde entonces, el ISSS cuenta con 38 centros que brindan atención integral de salud familiar a nivel nacional. En este mismo año se puso en marcha el proyecto de los Centros de Atención de Día para los Adultos Mayores del ISSS.

Disponible en la página de internet

http://www.issv.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=84 consultado 10 de Septiembre 2012.

2.4.1 Misión y Visión del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).

Misión.

"En el Instituto Salvadoreño del Seguro Social estamos comprometidos a brindar de manera integral atención a la salud y prestaciones económicas a los derechohabientes, con calidad, eficiencia, ética profesional, basados en una vocación de solidaridad social, transparencia y sustentabilidad financiera".

Visión.

"Ser modelo de atención en salud, con excelencia en el servicio, en el que se promueven procesos ágiles y descentralizados, financiamiento solidario y oportuno, dirigido hacia la universalidad de la protección social, con un personal

comprometido con la calidad, que logra la confianza y reconocimiento de la población".

Disponible en la página de internet

http://www.issv.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=135:programas&Itemid=148 Consultado el 10 de Sep. 2012.

El Departamento programas a Pensionados también cuenta con una misión:

Misión.

Somos un departamento especializado en Gerontología (Adulto Mayor) Social cuya razón de ser es la creación y descentralización de servicios a través de programas sociales para la población adulta Mayor derechohabiente del ISSV, los cuales se enmarcan en el campo de la promoción humana por medio de procesos de socialización y autogestión grupal que permite el desarrollo protagónico de los usuarios en su vida. (Programa a Pensionados).

2.4.2 Normativa del ISSV Referente a Personas de la Tercera Edad.

En derecho de Familia, categoría Derecho Familiar da origen el Órgano Legislativo el decreto Legislativo N° 717, la Ley de atención integral para la persona Adulta Mayor, teniendo como objeto garantizar y asegurar una

atención integral para la protección de las personas adultas mayores y contribuir al fortalecimiento e integración de la familia, de las cuales se mencionan las siguientes:

Los beneficiarios de esta Ley son las personas adultas mayores quienes deberán identificarse por medio de un carné, o en su defecto por cualquier otro medio legal que los identifique.

Las personas adultas mayores gozarán gratuitamente de los servicios que preste el sector público, excepto de los impuestos, tasas y contribuciones municipales. Además ingresarán en forma gratuita a los Centros de recreación del Estado.

El Sistema de Ahorro para Pensiones, deberá prestar la cobertura de atención a particulares que deseen contribuir al Régimen de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, a efecto de que gocen de sus beneficios, para lo cual se adecuarán a los reglamentos respectivos, así mismo mencionar que para tener derecho a la pensión mensual por vejez el asegurado debe reunir requisitos como: haber cumplido 60 años hombre, y 55 años de edad la mujer, acreditando un periodo mínimo de cotizaciones equivalentes a 750 semanas completas.

Las personas adultas mayores gozarán gratuitamente de los servicios que preste el sector público, excepto de los impuestos, tasas y contribuciones municipales.

Además ingresarán en forma gratuita a los Centros de recreación del Estado.

Disponible en la página de internet:

http://www.bligoo.com/media/users/0/37242/files/Ley717_ElSalvador.pdf,

<http://elsalvador.abogadosnotarios.com/leyes-el-salvador/derecho-administrativo/reglamento-de-aplicacion-de-los-seguros-de-invalides-vejez-y-muerte>, consultado el 11 de Sept. 2012.

2.4.3 Programas de Atención a Personas de la Tercera Edad Pensionados del ISSS.

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social por medio del Departamento de Programa a Pensionados, proporciona a la población pensionada diversas actividades con la finalidad de brindar espacios y lograr la integración, socialización, fortalecimiento y desarrollo de la población adulta mayor, que pertenece a los programas de pensionados, de los cuales se mencionan:

- **Programa de Organización Grupal**

Este programa busca la participación activa de cada miembro en las diferentes actividades que desarrolla el grupo, con el fin de lograr que los miembros se integren, socialicen y se desarrollen personalmente. Las reuniones se realizan una vez a la semana.

- **Esparcimiento Social y Educativo**

Con este Programa el ISSS busca satisfacer las necesidades e intereses de esparcimiento de los pensionados, para adquirir y reforzar conocimientos, estimular y desarrollar talentos artísticos, entre estos tenemos: Teatro, Danza, Coro, Guitarra, Baile Moderno, Viajes Turísticos, Caminatas, Festivales Artísticos, Torneos Deportivos, etc.

- **Capacitaciones a Equipos de Voluntarios**

Con el fin de actualizar conocimientos y aprender de herramientas y dinámicas de integración, para que las pongan en práctica en su convivencia grupal y con otros pensionados.

- **Talleres Creativos**

Se logra el aprendizaje y realización de actividades productivas por parte de los pensionados, con el fin de generarles ingresos complementarios a la pensión, entre los que se ofrece: piñatería, trabajos en lazo, cestería, fabricación en cesta, hamacas, horticultura, bisutería, realce en cristal, pintura al óleo, tarjetería, manualidades, bordado en panel, costura, repujado, entre otros.

- **Atención y Autocuidado**

Se busca orientar a la población pensionada a través de conferencias educativas, para fortalecer su responsabilidad en la práctica de estilos de vida saludables, como forma de prevenir o controlar su estado de salud.

- **Participación en expo ferias**

Exponiendo, promoviendo y vendiendo en lugares seleccionados todos los artículos que los pensionados elaboran en los talleres productivos.

- **Preparación para la Jubilación.**

Este es un programa educativo sistemático que ofrece a los trabajadores activos, adquirir conocimientos básicos sobre su retiro, además de sensibilizar a la población joven en las empresas e instituciones públicas, para crear cultura de vejez y prepararlos a una jubilación exitosa y planificada.

Se cuenta con amplios locales para su sano esparcimiento y mejorar su salud mental.

Recuperado de:

http://www.issv.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=135&Itemid=148 , consultado el 11 de sep. 2012.

2.4.4 Centros de atención a personas de la tercera edad del Municipio de San Salvador.

En la actualidad en el departamento programa a pensionados de la zona metropolitana del ISSS existen 53 grupos, desglosando 28 los cuales se encuentran en la Ciudadela Monserrat, cada grupo tiene un promedio de 25 a 30 pensionados, el departamento cuenta con atención de 12 técnicos que incluye un trabajador social, psicólogo, y coordinador de programa además de una sección de capacitación y cinco centros de día, atendidos por un trabajador social, un enfermero y una terapeuta.

[Clotilde Tamayo, 20 de Julio, Licda. Marigel de Alarcón jefe del Programa a Pensionados de Ciudadela Montserrat Ex plantel del IVU, preferencia de los destinos turísticos y programa a pensionados del ISSS, zona metropolitana, apuntes].

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación.

La investigación tiene como propósito ofrecer posibles propuestas de diferentes destinos turísticos para las personas de la tercera edad del Instituto Salvadoreño del Seguro Social; Ciudadela Monserrat, San Salvador, la investigación será de tipo explicativo, ya que a partir de los resultados obtenidos en la investigación se explicará el porqué de la preferencia de los centros turísticos, utilizando el método cuantitativo y cualitativo, que permitirá contar cuantas personas prefieren cada turicentro y permitirá describir las características de los centros de preferencia a partir de los datos generales obtenidos para determinar los destinos turísticos de preferencia al segmento de la tercera edad, dando a conocer rutas turísticas nuevas que les permita conocer y explorar, para vivir experiencias diferentes.

3.2 Población y Muestra.

La población, estará conformado por los Pensionados y Jubilados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Ciudadela Monserrat, San Salvador, además de entrevistas a los encargados de los programas a pensionados que tiene el

seguro social, tomando así una muestra de 150 personas, para la realización del diagnostico.

3.3 Marco Muestral.

3.3.1 Sujeto de Muestra.

La muestra estará conformada por los pensionados y jubilados que asisten a las reuniones en la Ciudadela Monserrat del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), a los cuales se les pasará un cuestionario que permitirá obtener la información requerida, además de la entrevista que se le realizara al jefe del programa a pensionados de la Ciudadela Monserrat.

Utilizando la siguiente formula, de población finita:

$$N = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * E^2 + Z^2 (P * Q)}$$

Datos:

Z= Coeficiente de confianza 1.96

P= Probabilidad de éxito 0.5

Q= Probabilidad de fracaso 0.5

N= Universo o población 500

E= Error muestral 0.05

Sustituyendo datos:

$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 500}{(500-1) * 0.05^2 + 1.96^2 (0.5*0.5)}$$

Resultado final de la ecuación: 147.97. Se realizarán 147 encuestas en el ISSS, Ciudadela Monserrat.

3.3.2 Unidad de Análisis.

La unidad de análisis estará conformada por cada una de las personas que asisten a las reuniones una vez por semana en la ciudadela Monserrat, del Seguro Social.

3.4 Técnicas e Instrumento.

3.4.1 La Encuesta.

Para la presente investigación se utilizarán dos técnicas: La entrevista y la encuesta.

La entrevista será dirigida a la Licda. Marigel de Alarcón, jefe del programa a pensionados de la Ciudadela Monserrat, la encuesta estará dirigida a los pensionados y jubilados de Seguro Social, Ciudadela Monserrat. A través de

estas dos técnicas le facilitará al investigador explicar el propósito de estudio y especificar claramente la información que necesita. Obteniendo una amplia información que respalde los resultados de la investigación.

3.4.2 Procedimientos para recolectar la información.

La investigación de campo se realizará en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Ciudadela Monserrat, por medio de un cuestionario, que se les pasará a los jubilados y pensionados del Seguro Social, Ciudadela Monserrat, siendo este un instrumento formado por un conjunto de preguntas redactadas en forma coherente, organizadas y previamente analizadas, con el fin que las respuestas sean precisas. La guía para la entrevista esta conformada por una serie de preguntas abiertas que permiten obtener información confiable, y el cuestionario para la encuesta estará conformada por preguntas cerradas, con el fin de obtener respuestas específicas. Sin embargo debido a las limitantes q lo largo del proceso de recolección se realizaron 150 encuestas, lo que permitirá pasar a análisis y realizar el diagnostico final.

3.5 Presentación, interpretación y representación de la información obtenida de los instrumentos de investigación.

Se presenta el ordenamiento, tabulación análisis e interpretación de cada una de las preguntas que se realizan en las encuestas a los jubilados y pensionados del Instituto Salvadoreño del Seguro Social de la Ciudadela Monserrat.

La tabulación de datos se presenta de la forma siguiente:

Pregunta, el objetivo de cada pregunta, un cuadro resumen en el que se detalla opción, frecuencia y porcentaje, también, el respectivo gráfico y su análisis. Lo anterior, es con el propósito de establecer las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Capitulo IV

Tabulación de Resultados.

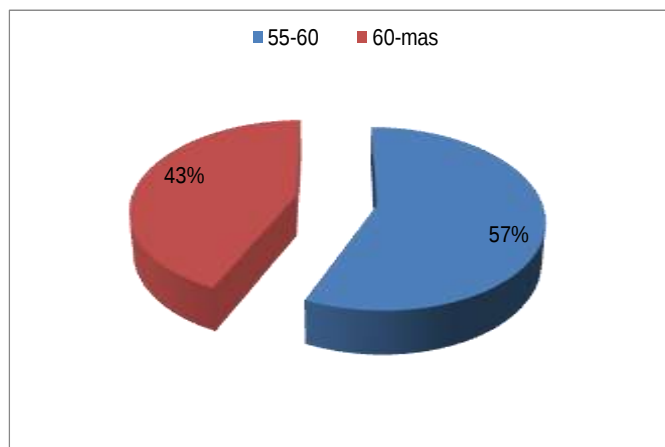
4.1 Presentación de Resultados.

En la siguiente tabulación y análisis de datos se muestran los resultados de las encuestas realizadas a los jubilados y pensionados que asisten a los grupos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), Ciudadela Monserrat obteniendo la siguiente información:

Edades de los encuestados.

Cuadro # 1.

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
55-60 años	85	57%
60-mas	65	43%
Total	150	100%



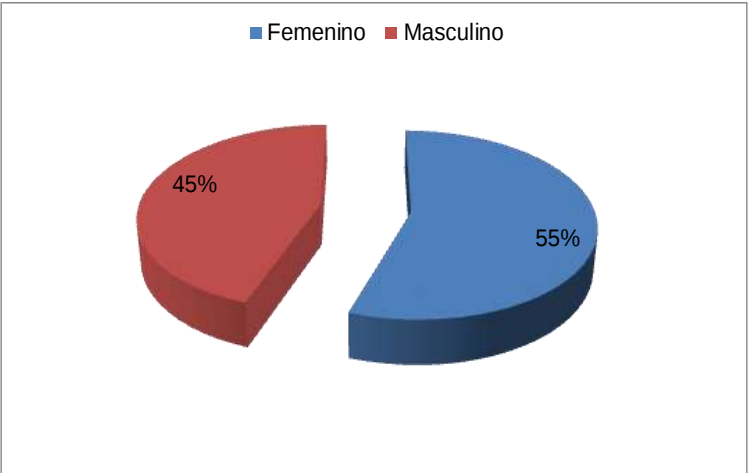
Gráfica #1.

Análisis: Los resultados demuestran que la mayoría de la población encuestada que asiste a los programas del ISSS Ciudadela Monserrat aun cuenta con las capacidades para movilizarse en los diferentes destinos turísticos.

Clasificación por género.

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Femenino	83	55%
Masculino	67	45%
Total	150	100%

Cuadro #2



Gráfica #2

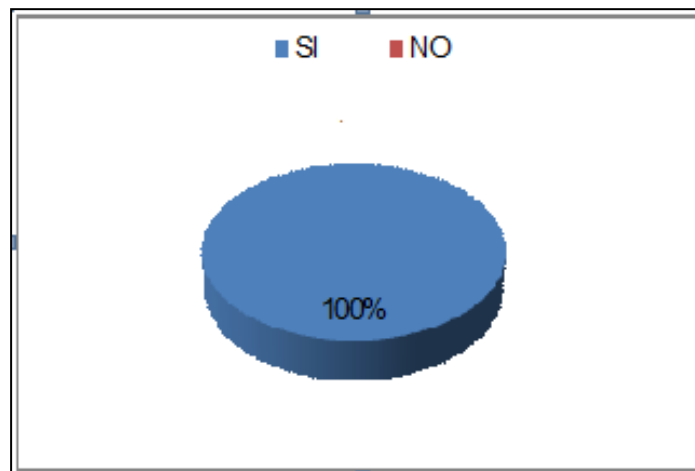
Análisis: Los resultados muestran que la mayoría de las personas Adulto Mayor que asiste a los programas a pensionados son del sexo femenino.

1.- ¿Le gustan los Paseos Tipo Excursiones?

Objetivo: Identificar la preferencia para los jubilados y pensionados del ISSS los paseos tipo Excursiones.

Cuadro#3

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
SI	150	100%
NO	0	0%
Total		100%



Gráfica#3

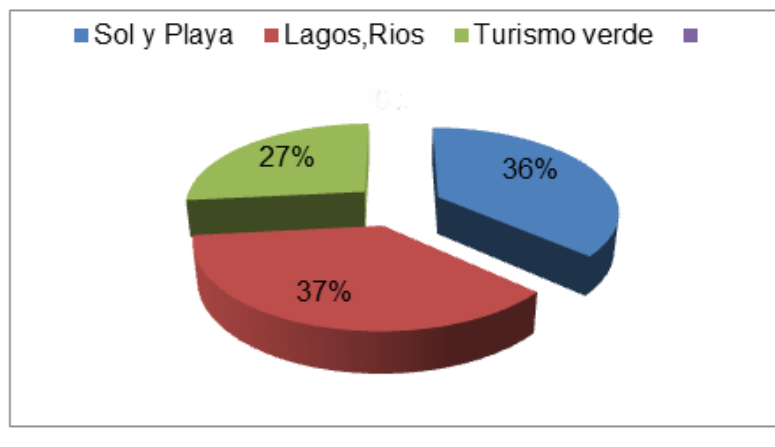
Análisis: Los encuestados en su totalidad están de acuerdo en realizar paseos tipo excursión, lo que planifica llevarlos a lugares abiertos para su sano esparcimiento.

2- Si su respuesta es positiva ¿Que tipo de destinos Turísticos prefiere?

Objetivo: Identificar cuales son los destinos turísticos que prefieren los jubilados y pensionados del ISSS.

Cuadro#4

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Sol y Playa	55	36%
Lagos, Ríos y Lagunas	55	37%
Turismo Verde	40	27 %
Total	150	100%



Gráfica#4

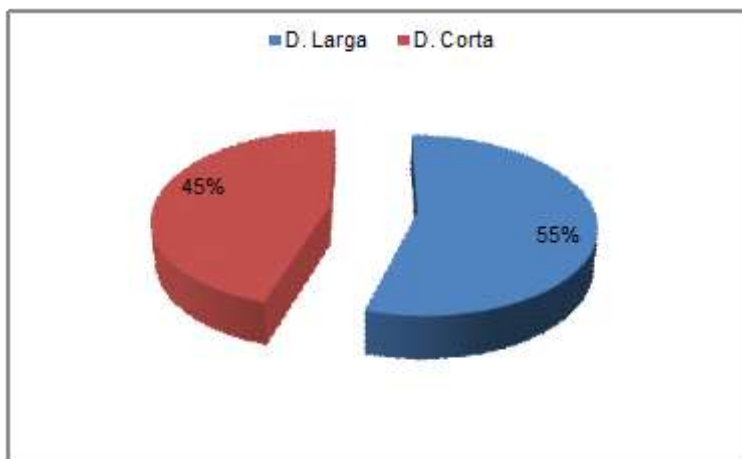
Análisis: Los resultados muestran la preferencia por destinos lagos, ríos, es de un 37% , sol y playa, por un 36%, la diferencia de 1% para la realización de sus excursiones.

3-¿Cual es la distancia que prefiere al realizar un paseo?

Objetivo: Indagar cual es la distancia que prefieren los jubilados y pensionados del ISSS al realizar un paseo.

Cuadro#5

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Distancia Larga	82	55%
Distancia Corta	68	45%
Total	150	100%



Gráfica#5

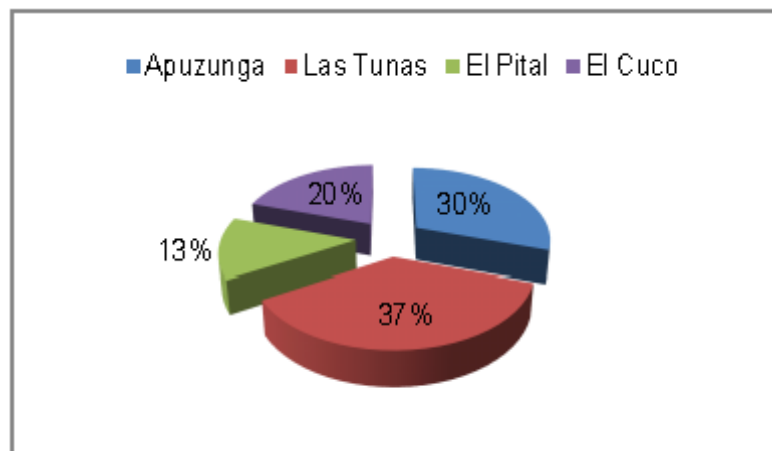
Análisis: Los resultados muestran una mayor población del 55% entre los encuestados los cuales prefieren paseos a distancia larga, teniendo en cuenta que son destinos sol y playa de su preferencia.

4-¿Si su preferencia es de paseos de distancia larga, cuales lugares recomendaría para visitar que la mayoría les gustaría asistir?

Objetivo: Identificar los lugares a distancia larga que les gustaría asistir a los pensionados del ISSS al realizar un paseo.

Cuadro#6

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Apuzunga	45	30%
Las Tunas	55	37%
El Pital	20	13%
El Cuco	30	20%
Total	150	100%



Gráfica#6

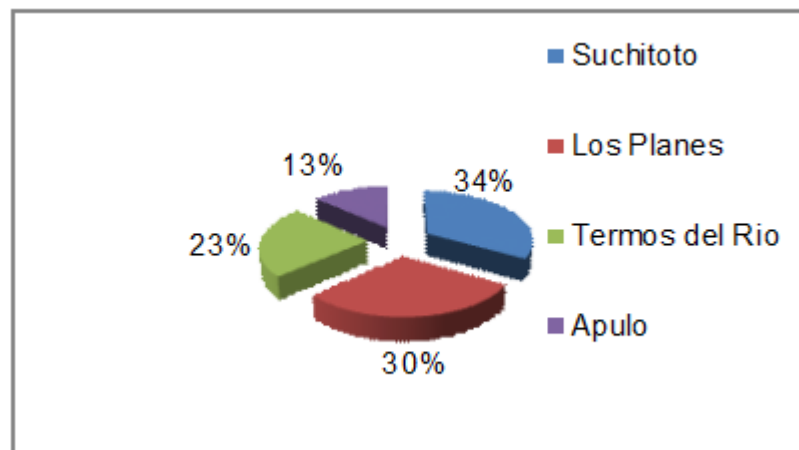
Análisis: se cuenta con diversidad de lugares a distancia larga atractivos a conocer, sin embargo hay una preferencia por Las Tunas, ubicado en el departamento de la Unión.

5– ¿Si prefiere lugares con paseos de distancia corta y que usted considera que a la mayoría le gustaría ir no tan lejos de la ciudad, que lugares recomendaría?

Objetivo: Identificar cuales son los lugares de distancia Corta que les gustaría asistir a los pensionados del ISSS al realizar un paseo.

Cuadro#7

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Suchitoto	50	34%
Los Planes	45	30%
Termos del Rio	35	23%
Apulo	20	13%
Total	150	100%



Gráfica#7

Análisis: Los lugares seleccionados por los encuestados están relativamente cerca de San Salvador por lo que sería factible realizar en cada uno de estos

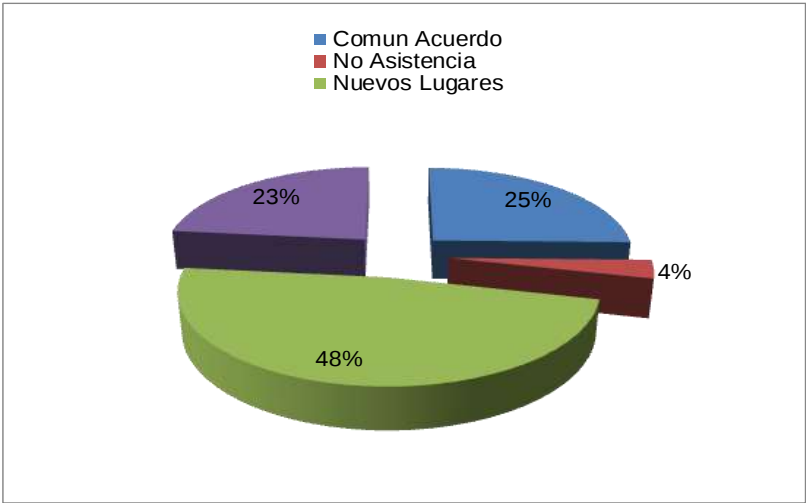
lugares una ruta de destino así como actividades a realizar para tener más diversidad en cuanto a lugares a visitar.

6-En que aspecto ayudaría la implementación de una nueva lista de Lugares Turísticos sugeridos por cada uno del grupo.

Objetivo: Indagar cuales son los beneficios obtenidos al crear una nueva lista de lugares turísticos sugerida.

Cuadro#8

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Asistirían al lugar que opinaron todos de común acuerdo	38	25%
Identificaría a las personas que no asisten frecuentemente	5	3%
Conocerán nuevos lugares recomendados	72	49%
Todas las anteriores	35	23%
Total	150	100%



Grafica#8

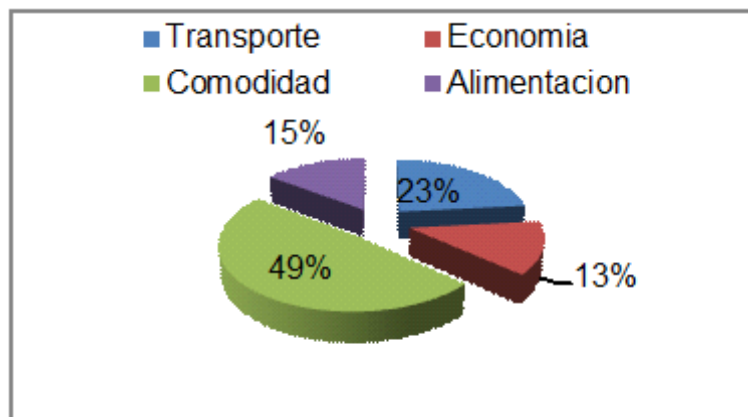
Análisis: Los resultados muestran una mayor población entre los encuestados indicando que la realización de una nueva lista de lugares turísticos sugeridos por el grupo ayudaría a conocer nuevos lugares, que les permita recrearse, ampliando su turismo interno.

7-¿Que factores influyen para decidir que lugar visitar?

Objetivo: Identificar los factores que influyen para decidir visitar un lugar turístico diferente, a los establecidos.

Cuadro#9

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Tipo de Transporte	35	23%
Factor Económico	20	13%
Comodidad en el lugar de visita	73	49%
Alimentación	22	15%
TOTAL	150	100%



Gráfico#9

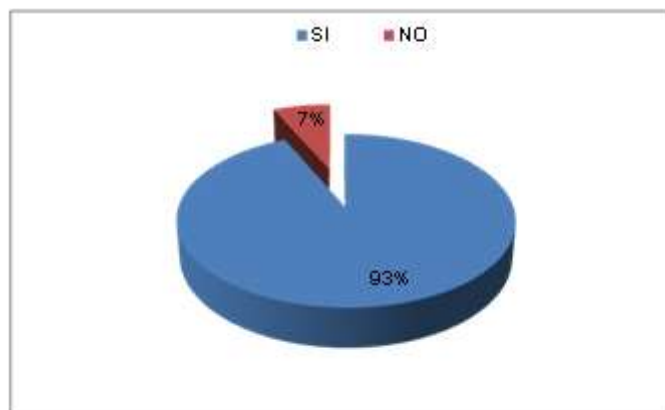
Análisis: Los resultados demuestran que un 49% de las personas encuestadas ven el factor comodidad importante para la visita de la mayoría de lugares, por lo que se busca que los nuevos lugares tengan las condiciones necesarias para suplir esta necesidad.

8- ¿Estaría de acuerdo en proporcionar usted una parte del costo del viaje y la otra parte la subsidie la institución?

Objetivo: Indagar si los Jubilados y pensionados del ISSS estarían dispuestos a proporcionar una parte del costo de los viajes turísticos.

Cuadro#10

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
SI	140	93%
NO	10	7%
Total	150	100%



Gráfica#10

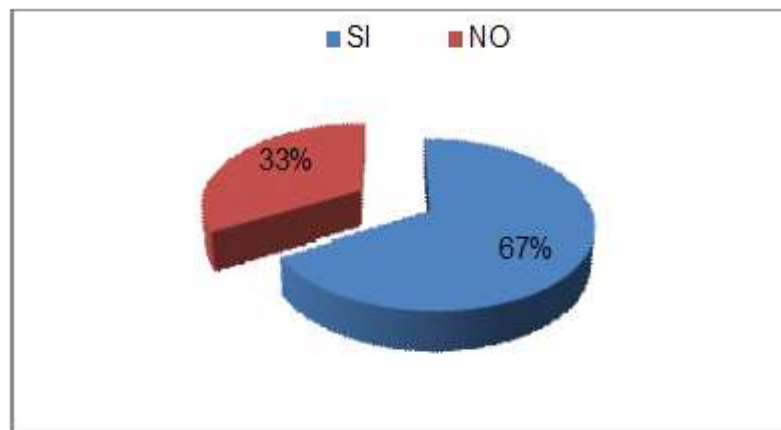
Análisis: Visualizar los resultados como un beneficio o apoyo al programa, ya que el 93% de las personas encuestadas esta de acuerdo en dar un aporte económico, tomando en cuenta que este no afecte su economía.

9-Esta de acuerdo en que el Equipo de Turismo Social programe desde el inicio de año los Lugares Turísticos a visitar.

Objetivo: Saber si los jubilados y pensionados del ISSS están de acuerdo a que el Equipo de turismo social programe desde el inicio de año los lugares turísticos a visitar.

Cuadro#11

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Si	100	67%
No	50	33%
Total	150	100%



Gráfica#11

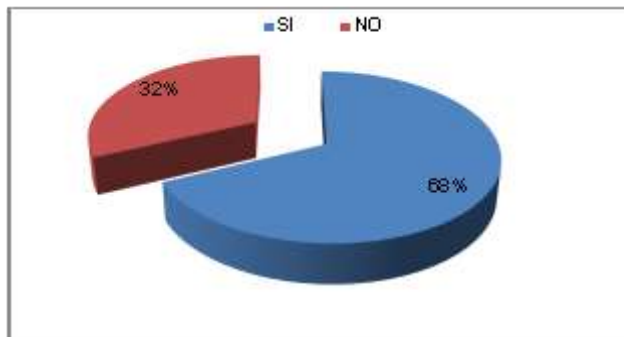
Análisis: Al programar los viajes desde inicio de año se demuestra una planificación y organización de parte del equipo de turismo social, esto ayuda a que los jubilados y pensionados se programen que lugares podrán asistir.

10- ¿Estaría de acuerdo en participar en la planeación de los centros turísticos a visitar en el transcurso del año?

Objetivo: Saber si los jubilados y pensionados del ISSS están de acuerdo en participar en la planeación de los centros turísticos a visitar en el transcurso del año.

Cuadro#12

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
SI	102	68%
NO	48	32%
Total	150	100%



Gráfica#12

Análisis: El involucramiento y opinión de las personas jubiladas y pensionadas que están dentro del programa es importante en el momento de planificar los

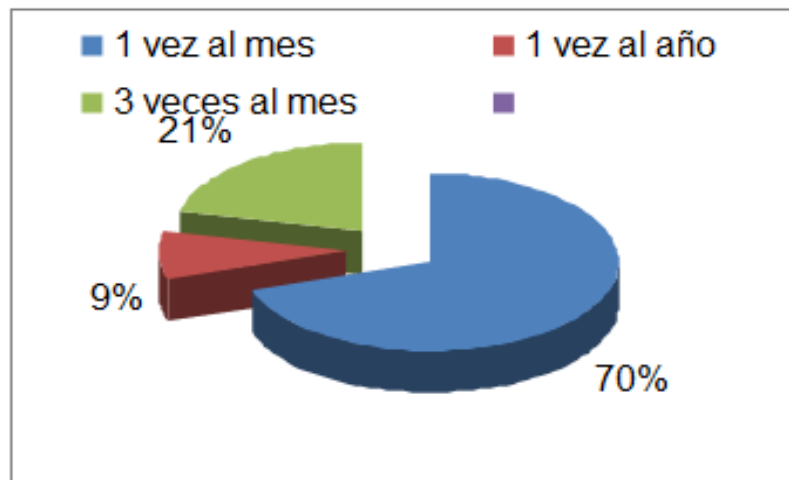
lugares a los que se asistirá, por lo tanto hay que motivarlos a que ellos participen en la planificación debido a que ellos son el publico meta.

11-¿Con que frecuencia le gustaría realizar los viajes recreativos?

Objetivo: Saber la frecuencia con la que los jubilados y pensionados del ISSS les gustaría realizar los viajes recreativos.

Cuadro#13

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Una vez al mes	105	70%
Cada tres meses	32	21%
Una vez al año	13	9 %
Total	150	100%



Grafica#13

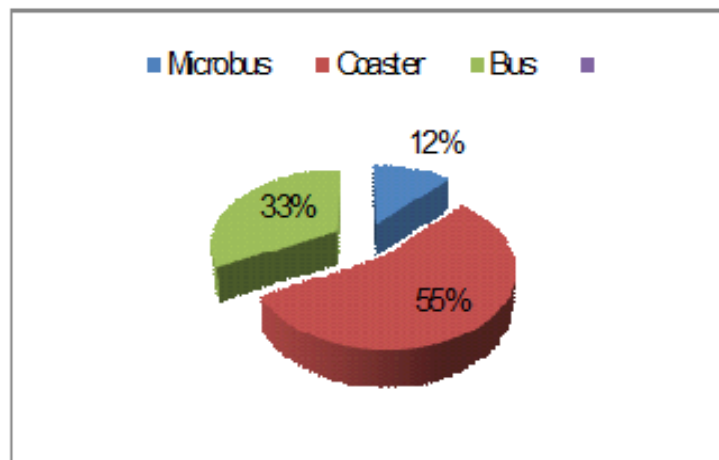
Análisis: El viajar una vez al mes permite conocer 12 lugares nuevos al año, además se obtiene un tiempo considerable para una mejor planeación y organización del mismo.

12-¿Que tipo de transporte le gusta más?

Objetivo: Conocer que tipo de transporte es el que mas les gusta a los jubilados y pensionados del ISSS para su comodidad.

Cuadro#14

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Microbuses	18	12%
Coasters	83	55%
Bus	49	33%
Total	150	100%



Cuadro#14

Análisis: Los resultados muestran que el 55% de los encuestados prefieren realizar sus viajes a los destinos turísticos utilizando transporte tipo Coasters,

considerando que es mas cómodo el acceso la entrada, lo contrario a los buses que las gradas son altas dificultando el acceso.

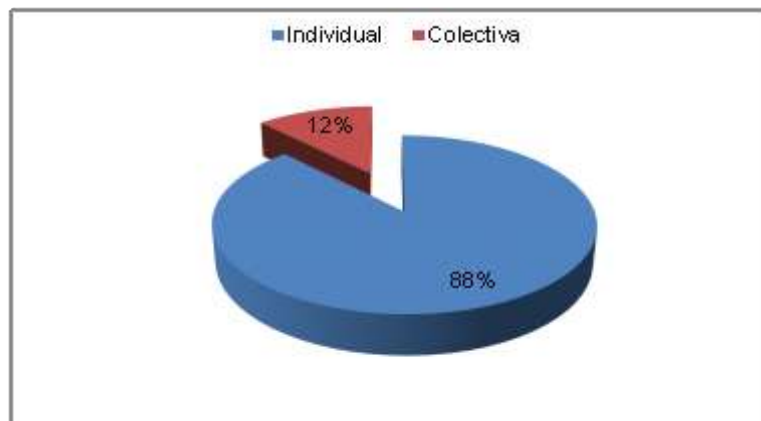
13- ¿Como prefiere que sea la alimentación durante los viajes recreativos?

Objetivo: Saber la alimentación que prefieren los jubilados y pensionados del ISSS durante los viajes recreativos.

Cuadro #15

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
Individual	132	88%
Colectiva	18	12%
Total	150	100%

Gráfico #15



Análisis: La mayoría de los encuestados prefiere llevar la propia comida, probablemente por la confiabilidad de la preparación de cada alimento, esto genera que gasten menos en los lugares que visitan

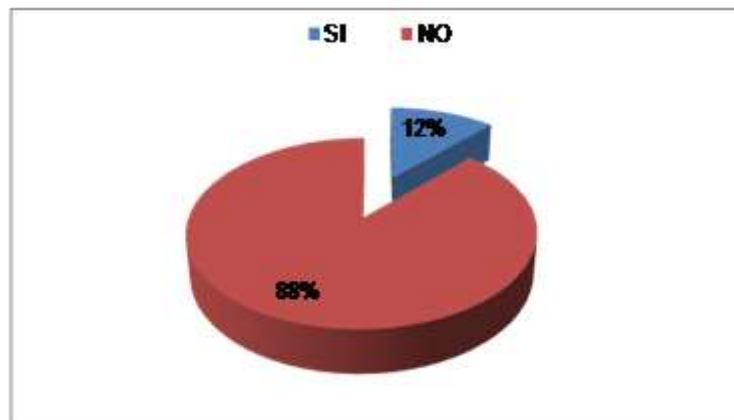
14- Si su respuesta es colectiva, estaría de acuerdo en dar un aporte económico para comprar los alimentos.

Objetivo: Identificar si los jubilados y pensionados del ISSS estarían de acuerdo en brindar un aporte económico para la compra de alimentos durante los viajes recreativos.

Cuadro#16

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
SI	18	12%
NO	132	88%
Total	150	100%

Gráfica#16



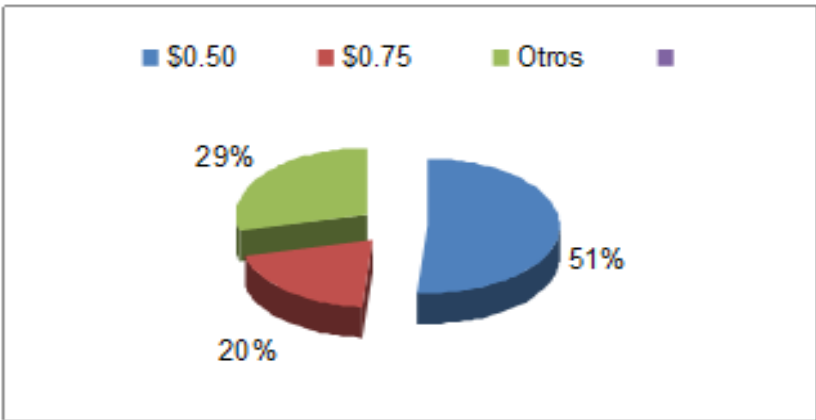
Análisis: Al no estar de acuerdo en brindar un aporte económico se muestra una preferencia probablemente por la preparación de su alimentación, y alguna mala experiencia en los alimentos del lugar turístico.

15- ¿De la aportación que brindan cada semana cuanto estaría dispuesto a incrementar para no dañar su economía?

Objetivo: Saber cuanto seria el aporte económico que los jubilados y pensionados del ISSS brindarían para los viajes recreativos.

Cuadro#17

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia Porcentual
\$0.50	77	51%
\$0.75	30	20%
Otra Cantidad	43	29%
Total	150	100%



Gráfica#17

Análisis: El aporte que se brindaría de \$0.50 ayudaría en el presupuesto de los viajes, no afectado la economía de cada miembro de los diferentes grupos.

4.2 Entrevistas personales.

1 ¿Cuál es su cargo dentro del departamento?

Análisis: Se identifica que el Departamento Programa a Pensionados cuenta con una jerarquía bien estructurada conformada por profesionales quienes ayudan a los pensionados y jubilados del programa para el desarrollo de las actividades.

2 ¿Cuentan con un programa para capacitar a las personas que están en el voluntariado de Turismo Social?

Análisis: La respuesta nos indica que cuentan con el apoyo de las instituciones de turismo, para el buen funcionamiento y desarrollo de los programas, brindando apoyo a los jubilados y pensionados del ISSS, Ciudadela Monserrat.

3 ¿Hace cuanto tiempo comenzó los programas a pensionados del Seguro Social?

Análisis: La respuesta que se proporciono indica que los programas a pensionados brindados por el Seguro Social tienen una trayectoria de hace 24 años, lo que muestra el compromiso de la institución con los pensionados y jubilados.

4¿Actualmente Poseen algún fondo que les ayude a desarrollar sus Programas?

Análisis: La respuesta refleja los ingresos de un presupuesto que proviene de la recolección realizada por la división de recaudación, y la colaboración de los pensionados (\$0.25 semanal), lo que ayuda a cancelar la renta del bus que los transporta a los diversos destinos programados que visitan.

5¿Como definen ustedes una persona de la Tercera Edad?

Análisis: Se conoce según el Código de Familia a toda persona de 60 años de edad como persona de la Tercera Edad y de 55 años con derecho a jubilación, además no solo se le da la oportunidad a los cotizantes del ISSS, sino también a los jubilados de otras instituciones como INPEP, IPSFA, Y AFP, para pertenecer a estos programas.

6 Cuando un Jubilado desea integrarse a sus diferentes Programas ¿Que requisitos piden ustedes para otorgarle su ingreso?

Análisis: Al conocer la respuesta, refleja la oportunidad de ingreso que toda persona jubilada o pensionada que este interesada de pertenecer y desarrollarse en los programas es aceptada, solo presentando así su carnet que identifique su estado de pensionado o jubilado, se inscribe para asistir una vez por semana a estos grupos.

7 Dentro de los programas que mencionó se encuentra el de Turismo Social, ¿En qué consiste ese programa?

Análisis: Al obtener la respuesta, se verifica que existe una planificación y fechas establecidas para las salidas recreativas de los jubilados y pensionados del Seguro Social.

8 Según su experiencia ¿Qué lugares Turísticos considera de preferencia para las personas dentro del programa?

Análisis: En cuanto a la preferencia de los lugares que prefieren los jubilados y pensionados del ISSS Ciudadela Monserrat, según la consideración de la persona entrevistada, ellos visitan el destino sol y playa, en cuanto a destinos ecológicos prefieren lugares cerca de la capital.

9 ¿Tienen algún convenio u otros lugares que visitan?

Análisis: Se da a conocer que existen alianzas estrategias con centros recreativos, los cuales les ofrecen estadías económicas y accesibles además les proporcionan un lugar amplio dentro de las infraestructuras para realizar diversas actividades recreativas que ayuden a su salud física y mentalmente, además cuentan con un apropiado servicio de seguridad y atención personalizada para los jubilados y pensionadas del ISSS Ciudadela Monserrat.

10 ¿Considera que falta algo más que nos pueda proporcionar para la elaboración de este trabajo?

Análisis: Según la respuesta obtenida, se detalla que el programa a pensionados, no solo cuenta con actividad turística, sino incluye diversos talleres que ayudan a los pensionados y jubilados a desarrollo de sus habilidades y socialización.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Diagnostico

El Instituto del Seguro Social, Ciudadela Monserrat cuenta con el Programa a Pensionados, dirigido al Adulto Mayor, la mayoría de las personas del segmento de la tercera edad que asiste a los programas son del sexo femenino, oscilando entre 55 a 60 años de edad, de lo cual su totalidad les gusta los paseos tipo excursión, las personas de este segmento son jubilados y pensionados de diversas instituciones como el Instituto Nacional de Pensionados de los empleados Públicos (INPEP), Administradora Fondo de Pensiones (AFP) e Instituto Prevención Social de la Fuerza Armada (IPSFA), teniendo como objetivo orientarlos, reconocer y aceptar la etapa de transición al llegar el momento de su retiro laboral, además busca la participación activa de cada miembro en las diferentes actividades para lograr que se integren, socialicen y se desarrollen personalmente, satisfaciendo las necesidades e interés de esparcimiento, por lo que cada inicio de año el equipo de turismo social planifica un programa de excursiones hacia los diferentes destinos turístico; programando salidas a lugares recreativos, dichas salidas se realizan una vez al mes, generalmente año con año visitan los mismos destinos, al tomar en cuenta las propuestas que ellos darían, abre la oportunidad de conocer

diferentes lugares a distancia corta que falta explorar como por ejemplo: Suchitoto, Termos del Rio, las rutas arqueológicas, la costa del sol, entre otros que mencionaron en las encuestas realizadas así mismo la creación de una nueva lista de nuevos lugares ayuda a satisfacer las necesidades e interés de esparcimiento, tomando en cuenta el factor transporte, económico y la comodidad del lugar que visitaran influyendo en la toma de decisión, ya que se muestran un acuerdo en proporcionar parte del costo del viaje, haciendo uso de transporte tipo Coaster como primera opción y Bus como segunda opción para su movilización, el 88% de las personas encuestadas prefiere llevar su propia comida a los paseos para no dañar su economía concuerdan en aportar \$0.50 cada semana, obteniendo fondos para la realización de los viajes.

5.2 Cumplimiento de objetivos

Objetivos Específicos	Conclusiones
Determinar las dificultades de la planeación en los programas de excursiones del ISSS de la Ciudadela Monserrat.	Al realizar la investigación, se tomó en cuenta, la información que se brindo por medio de la entrevista a la encargada y jefa de los diversos programas que

	desarrolla el Instituto del Seguro Social, los itinerarios que ellos formulan para cada semestre, es así, que se inicio el planteamiento del problema. Identificando dificultades en recursos económicos, transporte, para su planeación.
Indagar los motivos que lleva a las personas de la tercera edad pensionados y jubilados del ISSS a visitar los destinos turísticos	Por medio de las encuestas realizadas a las personas de la tercera edad, pensionados y jubilados del ISSS, permitió conocer los motivos por las cuales ellos visitan los destinos turísticos, como comodidad, conocer nuevos lugares, diversión, etc. Con esta medición además ellos aportaron sus comentarios, y puntos de vista que ayuda a

	obtener un mejor panorama de situaciones y factores por los cuales ellos visitan los destinos turísticos.
Identificar Factores que permitan el desarrollo de planes estratégicos para la movilización de las personas pensionadas y jubilados del ISSS Ciudadela Monserrat a los diferentes destinos turísticos	Da lugar a la realización de encuestas, estas brindan un panorama de factores como: la oferta, económico; por los cuales las personas Jubilados, pensionados del ISSS viajan con poca frecuencia, y es que no cuentan con el transporte o los limita el presupuesto, para ello es necesario que los organizadores desarrollen planes estratégicos, para la mejora de estas actividades y el goce de ellas.

5.3 Recomendaciones.

- ❖ En el proceso de adaptación a la vejez dependerá de la persona y del medio en el cual se desenvuelve, en el que vive; es por eso que se busca desarrollo, motivación y socialización de las personas de la tercera edad, alcanzando un mejor nivel de vida, y el esparcimiento en viajes turísticos que les permitirá conocer rutas turísticas así mismo conocer y explorar, para vivir experiencias diferentes, por lo que es recomendable tener una lista de lugares dentro del territorio salvadoreño clasificados en corta y larga distancia, para su elección apoyando el turismo interno, de igual forma se debe tomar en cuenta la opinión de las personas Adulto Mayor para la planificación de los itinerarios a los destinos turísticos a visitar.

- ❖ Las personas jubilados y pensionados que pertenecen a estos grupos se reúnen con el objetivo de distracción, socializar y salir, para conocer nuevos lugares que les permita un sano esparcimiento, es por eso que en la toma de elecciones se debe tomar en cuenta lugares de fácil acceso, en los cuales no se les dificulte explorar el lugar, además ajustándose al presupuesto y colaboración que se brinda semana con

semana, al frecuentar lugares de la pauta a realizar alianzas estratégicas para reuniones de días festivos claves.

❖ Los organizadores del programa a pensionados, tengan como propuesta la realización de planes estratégicos como:

- La utilización de medio de transporte tipo Coaster en lugar de buses facilitando el acceso en el ingreso.
- Hacer alianzas estratégicas con los establecimientos para obtener descuentos, en la alimentación como en la entrada de las personas.
- Seleccionar lugares adecuados a la edad y capacidad de movilización del Adulto Mayor.

Lista de lugares sugeridos, a distancia larga y corta.

Distancia Corta				
	Nombre	Direccion	Telefono	Departamento
1	Furesa	Km. 36.5 Carretera al Municipio de Jayaque	2347-9300	La Libertad
2	Amatitan	Lago de Ilopango	2221 4577	San Salvador
3	Parque Bicentenario	final Calle La Mascota		San Salvador
4	Jardín Botánico La laguna	Urb. Industrial Plan la Laguna	2243-2012	Antiguo Cuscatlan
5	Playa las Hojas	Calle Principal 95, El Porvenir 01101	2315-7000	La Libertad
6	Jardin Botanico Saburo Hirao	Colonia Nicaragua,	2270 9228	San Salvador
7	Eco Parque el Espino	C. colonia a la Sabana en direcciona	2328-8023	San Salvador
8	Parque Acuatico Atlantis	Carretera hacia la Costa del Sol kmt. 51,	2211-4103	
9	Turicentro Los Chorros	Kilómetro 18.5, Carretera Panamericana		San Salvador
10	Albaclara/por la puerta del diablo	km 12.8 de carretera que de los Planes de Renderos	2101-3186.	San Salvador
Distancia Larga				
1	Playa Dorada	La Libertad, en la carretera del litoral CA-2W, kilómetro 91.		
2	El Pital Highland		2259-0602	Chalatenango
3	Laguna de Alegria	Carretera del Litoral (CA-2)	2614-7171	Usulután
4	Atecozotl	Ubicado Final 5ª Calle Oriente en Izalco	2453-5329	Sonsonate
5	Chalate Cuotryclub	Cantón el Morrito, km 63 ½ carretera a Chalatenango	2300-8965	Chalatenango
6	Bahia de Jiquilisco		2628 - 4700	Usulután
7	Casa de La hacienda	Carretera a Ilobasco	2249-3233	Ilobasco/abañas
8	Cabaña el Faro Lago Coatepeque		2447-7787	Santa Ana
9	Laguna El Espino	Kilómetro 100 de la Carretera Panamericana	2443-0082	Ahuachapán
10	Bosque el imposible		2202-1515	Ahuachapán

5.4 Conclusiones.

- Al distinguirlos con los esfuerzos de adaptación, aparece un temor consciente de rechazo al cambio y traslado a una nueva situación, lo que lleva a una depresión profunda porque los mecanismos de defensa para sobreponerse son limitados, es lo que suele suceder cuando se llega a la tercera edad, por lo que programas como “ Programa a Pensionados ” del Instituto del Seguro Social, dirigidos a este segmento, ayudan a la

recreación y el esparcimiento, al mismo tiempo ofrece salidas turísticas que le permite usar su tiempo permitiendo el desarrollo, motivación y socialización de las personas de la tercera edad, alcanzar un mejor nivel de vida, así mismo el acercamiento con la naturaleza que permite transmitirles tranquilidad y paz.

- La creación de listas nuevas que ofrezcan destinos variados que cumplan con las expectativas, medidas de seguridad, y estándares de limpieza adecuados para la estadía de los jubilados y pensionados de la Ciudadela Monserrat, incentivara la asistencia del segmento de la tercera edad.
- El país tiene un abanico de opciones que se adecuen a las personas del segmento adulto mayor de lugares a distancia corta y larga, dispuestos a ser explorados y que ayuden al desarrollo y diversión sana.

5.5 Anexos

5.6 Bibliografía

Beltrán, C., Guzmán, O. & Oliva, Y. (2007) *Propuesta de un plan de marketing turístico que permita mejorar la afluencia de los visitantes a los parques acuáticos , Administrados por el Instituto Salvadoreño de Turismo , ubicados en la zona central de El Salvador.* (Tesis de Licenciatura en Mercadotecnia y publicidad no publicada) Universidad Francisco Gavidia, San Salvador, SV. Recuperado de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/338.479%201-B453p/338.479%201-B453p-Capitulo%20I.pdf>.

Castillo, R. & Martí, D. (2003). *Estrategia competitiva para el desarrollo de empresas operadoras de turismo receptivo en El Salvador*, (Tesis de Licenciatura en turismo publicada) Universidad José Matías Delgado, San Salvador, S.V. Recuperado de <http://webquery.ujmd.edu.sv/>.

CORSATUR. (S.F.) Misión y Visión. Recuperado de:

http://www.elsalvador.travel/mision_vision/

Curso Administración. (2008) *Segmentación, selección, y posicionamiento de mercados*, [Registro Web] Recuperado de:

<http://cursoadministracion1.blogspot.com/2008/07/segmentacin-seleccin-y-posicionamiento.html>

Fbregat M, & Centomo M.(S.F) *Introducción a la Planificación Turística*.

Recuperado de: <http://cloudtourism.pbworks.com/f/trabajo.pdf>.

Instituto Salvadoreño del Seguro Social. (S.F) *Surgimiento del Instituto*

Salvadoreño del Seguro Social, Recuperado de:

http://www.issv.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=84 consultado el 10 de Septiembre 2012.

ISTU (S.F.) Misión y Visión, Recuperado de: <http://www.istu.gob.sv/> consultado el 8 de septiembre del 2012.

Ley en Materia de Familia, *Derechos y Deberes del Adulto Mayor*, N.78,

Capitulo I.(2012) Recuperado de:

http://www.bligoo.com/media/users/0/37242/files/Ley717_ElSalvador.pdf

Lefrou, D.R. (2011) *La percepción de la calidad del destino turístico*,

Universidad Internacional de Andalucía, Mar de Plata (Argentina)

Recuperado de:

http://dspace.unia.es/bitstream/10334/1376/1/0201_Lefrou.pdf

consultado el 9 de septiembre del 2012.

Ministerio de Turismo (S.F.) Misión y Visión. Recuperado de:

<http://www.mitur.gob.sv/> consultado el 8 de septiembre del 2012.

Sancho, A., Gallego, J. & Mata, J. (1994) *Introducción al Turismo*. OMT Organización Mundial del Turismo (OMT). Recuperado de:
<http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT.pdf>

Tamayo, C. (20 de Julio 2012), [Licda. Marigel de Alarcón, jefe del Programa a Pensionados de Ciudadela Montserrat Ex plantel del IVU: *preferencia de los destinos turísticos y programa a pensionados del ISSS, zona metropolitana*] escrito.

Welch, M. (S.F.) *El origen y evolución del turismo*. Recuperado de:
<http://www.rojasciudad.net/turismo.asp?id=20341>, consultado el 12 de septiembre del 2012

