

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA



TEMA:

“PROPUESTA DE DISEÑO DE UNA GUIA DE ATENCIÓN A TURISTAS Y VISITANTES AL MUNICIPIO DE ILOBASCO, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS”

TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:

CARMEN YESENIA MUNGUÍA PORTILLO

MAIRA AZUCENA NERIO MARQUEZ

JOHANNA LISSETTE ZAVALA ABARCA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

ABRIL, 2016

SALSAVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICIA

PAGINA DE AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. NELSON ZARATE SANCHEZ

RECTOR

LIC. JOSE MODESTO VENTURA

VICERRECTOR ACADEMICO

LIC. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMIREZ

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. MARCO ANTONIO AGUILAR FLORES

PRESIDENTE

ING. CARLOS ALBERTO ESCOBAR FLORES

PRIMER VOCAL

LICDA. ROSA MARIANA DE LAS MERCEDES CERNA DE MATAL

SEGUNDO VOCAL

ABRIL, 2016

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Ing. Carlos Alberto Escobar Flores, Licda. Rosa Mariana de las Mercedes Cerna de Matal, Lic. Marco Antonio Aguilar Flores, a las 1:00p.m. del día Sábado, 28 de noviembre de dos mil quince.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LAS ALUMNAS:

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| 1- Carmen Yesenia Munguía Portillo | Carnet 06-2050-2013 |
| 2- Maira Azucena Nerio Márquez | Carnet 06-1469-2013 |
| 3- Johanna Lissette Zavala Abarca | Carnet 06-3317-2013 |

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Propuesta de diseño de una guía de atención a turistas y visitantes del municipio de Ilobasco, del Departamento de Cabañas"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO. POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 28 de noviembre de dos mil quince.

F.



PRIMER VOCAL

Ing. Carlos Alberto Escobar Flores

F.



SEGUNDO VOCAL

Licda. Rosa Mariana de las Mercedes Cerna de Matal

F.



PRESIDENTE

Lic. Marco Antonio Aguilar Flores

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien es Todopoderoso Por brindarme la Sabiduría e Inteligencia necesaria para poder culminar mi carrera Universitaria, Mi Abuela que es como mi madre que me ha apoyado en todos los momentos de altos y bajos en toda mi vida. Mis padres que aunque están lejos Siempre me han Brindado su Apoyo y cariño, Agradezco a mi papito que está en cielo que gracias a sus enseñanzas y sus consejos he podido salir adelante. A Mis Compañeras Carmen y Maira porque formamos un muy buen Excelente Grupo.

Johanna Lissette Zavala Abarca

Primeramente agradecerle a Dios por darnos las fuerzas necesarias para poder obtener los recursos y culminar nuestra carrera a mi MADRE por darme la motivación para estudiar y ser alguien en esta vida con las herramientas necesarias para sobrevivir. Al igual agradecida de conocer a las personas que estuvieron en todo momento, con las que compartí tanto tiempo juntas y a pesar de los obstáculos en el camino siempre estamos para apoyarnos Mis amigas Lissette y Maira una bendición en conocernos y a todas las personas que de alguna manera me ayudaron en este camino.

Carmen Yesenia Munguia Portillo

Gracias infinitas a Dios por ser mi guía en todo momento a mis padres por estar presentes y apoyarme con mi estudio para poder seguir adelante y ser una profesional a pesar de los desánimos que hubieron en el camino estuvieron dándome aliento para poder continuar. A mis amigas Carmen y Lissette que estuvieron siempre apoyándome, y ayudándome en todo momento. Y a las demás personas que estuvieron presentes.

Maira Azucena Nerio Marquez

Índice

<i>Introducción</i>	i
<i>Capítulo 1 Planteamiento del Problema</i>	
1.1 <i>Antecedentes</i>	1
1.2 <i>Planteamiento del Problema</i>	1
1.3 <i>Objetivos</i>	2
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	2
1.3.2 <i>Objetivos Especifico</i>	2
1.4 <i>Justificación</i>	3
1.5 <i>Limitaciones de la Investigación</i>	5
<i>Capitulo II Marco Teórico</i>	
2.1 <i>Historia del Municipio de Ilobasco</i>	6
2.2 <i>Atractivos Históricos-Culturales</i>	9
2.3 <i>Turismo Sostenible</i>	11
2.4 <i>Compaginar Patrimonio y Desarrollo</i>	12
2.5 <i>Atención y Servicio al Turista Nacional y Extranjero</i>	13
2.6 <i>Conceptualización y Requisitos de un Guía Turístico en El Salvador</i>	15
2.7 <i>Requisitos Básicos de Postulación para Guías de Turismo independientemente De la especialidad</i>	16
2.8 <i>Conocimientos Específicos de los Guías</i>	18
2.9 <i>Requisitos en su Desempeño como Guía de Turismo</i>	19
<i>Capitulo III Metodología.</i>	
3.1 <i>Población y muestra</i>	32
3.2 <i>Método</i>	33

3.3 Técnicas e instrumentos.....	34
3.4 Procedimiento para la Recolección de datos.....	34
3.5 Presentación, interpretación y representación de la información obtenida de los instrumentos de investigación.....	34
Guías de Entrevistas.....	35
Capítulo IV Análisis de Resultados.....	51
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	53
Referencias.....	55
Anexos.....	56
Glosario.....	58

INTRODUCCIÓN

La presente tesina da a conocer la necesidad que tiene Ilobasco de ser un destino turístico que además de su fama por resaltar la belleza de sus artesanías en barro, sea conocido por sus iglesias, parques, museos, entre otros lugares que serían de interés por los visitantes. Para ello en el desarrollo de esta tesina se amplió mucho más esta problemática la cual llevó a plantear el siguiente tema de investigación "Propuesta de diseño de una guía de atención a turistas y visitantes al municipio de Ilobasco del departamento de Cabañas".

El objetivo principal de esta propuesta es evaluar los parámetros que conformaran el diseño de la guía de atención al turista y visitantes en el municipio de Ilobasco.

Asimismo para ampliar mucho más el tema en el marco teórico se dan a conocer los lugares turísticos que posee el municipio; quién es un guía turístico y su papel dentro de este proceso; instituciones que podrían colaborar con Ilobasco para desarrollar al municipio como un destino turístico, entre otros.

En la metodología se utilizó la entrevista como herramienta que permitió recabar información muy valiosa, la cual definitivamente al analizarla contribuyó a que se llegaran a conclusiones y recomendaciones que permitirán al Municipio de Ilobasco en Cabañas, concretar este importante proyecto.

Es necesario dar a conocer también que se ha determinado la importancia de guías turísticos locales, permitiendo con su ayuda que se implementen estrategias que colaboren con la reactivación del turismo dentro del municipio.

Ilobasco con potencial turístico a impulsar y contando con un proyecto de guías turísticos bien definido, podría explotar sus atractivos turístico, permitiendo al visitante optar por una diversidad de lugares para disfrutar.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Se denomina destino turístico a una zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto político y de percepción por parte del mercado. Desde el punto de vista empresarial, tanto estratégico como organizativo, el perímetro del destino lo constituyen las relaciones que se edifican entre el conjunto de unidades productivas que participan en la actividad turística.

Por otro lado Balagué y Brualla (2001) consideran el destino turístico como la formalización de aquellos nuevos espacios geofísicos de interés o de aquellos otros que quieren plantearse una reconsideración de su valoración hacia parámetros turísticos posibles para la potenciación de sus estructuras actuales.

World Tourism Organization 2009 Titulo: Destino Turistico

Recuperado de:

https://es.wikipedia.org/wiki/Destino_tur%C3%ADstico

1.2 Planteamiento del Problema

¿Qué se puede dar a conocer para que la cultura del municipio se mantenga siempre viva? la administración de turismo de Ilobasco no ha sabido emplear métodos que ayuden al fortalecimiento del turismo y esto trae como consecuencia ser un municipio más que se mantiene con sus mismas tradiciones y costumbres, pero sin dar realce a lo que se puede encontrar

De todos es conocido que al hablar de artesanías de barro inmediatamente se refleja en la memoria de todos los salvadoreños Ilobasco, municipio del departamento de

Cabañas, actividad alfarera, que a su vez, atrae a una gran cantidad de turistas, tanto del país como del exterior.

Visitar Ilobasco es encontrarse con los objetos más coloridos los cuales destacan entre los numerosos establecimientos instalados a la largo de la vía principal, la más transitada, y que llama a recorrer a pie para apreciar el ingenio de los artesanos Ilobasquenses.

Mi pueblo Su Gente 2011 Titulo: Reseña de Ilobasco

Recuperado de:

<http://www.mipuebloysugente.com/apps/blog/show/6632465-ilobasco-en-caba-tierra-de-artesanos-del-barro>

La Alcaldía de Ilobasco está muy interesada en que se realicen estrategias tendiente a mejorar la imagen del lugar y otro de los aspectos que se han encontrado al investigar es que no hay guías turísticos que puedan dirigir al turista y visitante por las diferentes atractivos que no son tan populares en Ilobasco, haciendo que el propio visitante se desplace por la calle principal que Con sus coloridas artesanías llama a propios y extranjeros a realizar con mucho placer el recorrido. Para solventar esta situación es de mucha importancia contar con personas que se dedicaran a realizar labores de guías turísticos, a quienes al brindarles conocimientos básicos para desempeñarse como guía darían al visitante y turista una cálida bienvenida y a la vez darles a conocer los diferentes atractivos turísticos con los que cuenta el municipio.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General: Evaluar aspectos que conformaran el diseño de la guía de atención al turista y visitantes en el municipio de Ilobasco.

1.3.2 Objetivos Específicos: -Identificar los diferentes atractivos turísticos tradicionales y no tradicionales que posee el Municipio de Ilobasco.

-Determinar la importancia del proyecto de guías turísticos de parte del comité turístico de la alcaldía de Ilobasco.

-Identificar por parte de la comuna de jóvenes el interés para brindar el servicio de guía turístico.

-Proponer una guía de atención turística dirigida a la atención del turista y visitante al municipio de Ilobasco para la Alcaldía Municipal.

1.4 Justificación

Cabañas es un departamento que cuenta con recursos naturales que están a disposición del turismo de El Salvador, el Ministerio de Turismo (MITUR) y Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR), instituciones encargadas del área turística del país han hecho un estudio definiendo los diferentes atractivos turísticos de Ilobasco.

Encontrando a Ilobasco un municipio que de acuerdo al estudio de estas instituciones solo realzan las artesanías hechas de barro como atractivo principal. Definiendo otros atractivos encontramos: infraestructura, parques recreativos, historia sobre personajes ilustres. Ilobasco es un municipio que tiene su riqueza en las artesanías del barro y que su arte es muy conocido tanto a nivel nacional como internacional, los lugareños dan este aporte pintoresco para que el pueblo tenga su realce.

Proponiendo una recopilación de historia y cultura haciendo un informe detallado sobre que hay más para ofrecer, se puede optar para que la reactivación del municipio crezca y que su turismo se eleve.

Un personaje clave que contribuiría a mejorar la atención al visitante o turista y daría a conocer las diferentes atracciones turísticas de Ilobasco, es el guía turístico que con la transición de información en el campo del turismo organizado. En la Cadena Humana Receptora desempeña un papel de crucial importancia por ser la persona más indicada para atender las inquietudes del turista y orientarlo durante su estadía.

Un guía debe estar capacitado en relaciones humanas, la dinámica de grupo, las Técnicas para la transmisión amena de información turística, cartografía, geografía, historia, arqueología, artes, costumbrismo, folklore y prácticas de campo.

También es importante que el guía conozca en la práctica las características de los servicios que prestan sus colegas en la cadena receptora.

Aviles jose 2009 Titulo: Guiador Turistico

Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos11/guiatur/guiatur.shtml#FUNC#ixzz3k2lcQH>
57

En Ilobasco hay recurso humano que se puede proponer para que presten su servicio como guías, ello permitirá dar a conocer los sitios turísticos que no son conocidos por los visitantes y turistas llevando ello a dar a conocer a Ilobasco y asimismo despierte el interés por los tour operadores para realizar recorridos nuevos que incluyan estos nuevos destinos de Ilobasco.

Con esto se pretende que Ilobasco ofrezca algo más que el barro y estableciendo estrategias para que otros recursos sean aprovechados.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Al inicio de la investigación no se tuvo ningún obstáculo de parte de los participantes para brindar información. Al llegar a la etapa de la metodología donde se requería tiempo para llevar a cabo esta investigación no fue el adecuado debido a que tenían muchas actividades que se realizaban en esas fechas propias del municipio.

Capítulo II Marco Teórico

2.1 Historia del Municipio de Ilobasco

Ilobasco es una ciudad ubicada en el Departamento de Cabañas. Durante la época colonial, en el año 1740, San Miguel Ilobasco tenía en su jurisdicción a 75 indios tributarios, lo que comprendía alrededor de 375 personas. La población de Ilobasco, ocupó antiguamente el paraje llamado “Sitio Viejo” situado a 6 km de su asiento actual.

El poblado empezó a formarse a principios de 1600, en el sitio actual, con el nombre de San Miguel de Xilobasco o Hilobasco. Es cuando se edifica la primera Iglesia, en el centro de la que hoy es la ciudad de Ilobasco. Los asientos de piedra, encontradas en 1972 cuando se adoquinaban las calles que rodean el parque y que hoy en día se encuentran en el costado derecho del atrio de la Iglesia y la pila bautismal, se remontan de esa primera edificación.

Ilobasco está localizado a 750 metros sobre el nivel del mar, a 54 kilómetros al noreste de San Salvador, en el departamento de Cabañas. Con una extensión territorial de 249.69 kms², esta ciudad tiene una población estimada de 66,120 habitantes.

División del municipio por cantones: La extensión territorial de Ilobasco es de 249.69 Kms²; el municipio, para su administración, se divide en 18 cantones y 111 caseríos; la ciudad se divide en los barrios: San Sebastián, San Miguel, Los Desamparados, El Calvario y La Cruz.

CANTONES: Agua Zarca, Azacualpa, San Jose Calera, Cerro Colorado, Huertas, La Labor, Llanitos, Los Hoyos, Maquilishuat, Mestizo, Nanastepeque, Oratorio, Potrero, San Francisco del Monte, San Francisco Iraheta, Santa cruz milagrosa, Sitio Viejo.

Sus raíces en la artesanía

No podemos hablar de la historia de la artesanía de la Ciudad de Ilobasco sin hablar de la precursora del mismo.

María Dominga Herrera es considerada la creadora de las miniaturas de barro, inicio en el oficio a temprana edad, dejó su legado como una herencia de identidad y orgullo resumido en el arte creativo, como expresión cultural para Ilobasco. Nació en la ciudad de Ilobasco el 4 de agosto del 1911. Comenzó a la edad de 6 años a modelar el barro, a los 13 años, en 1924, ya era una destacada miniaturista. Falleció el 11 de mayo de 1982, se le recuerda con agradecimiento por haber sido una noble persona que además fue maestra en la técnica creativa dejando una invaluable herencia que ha influido en las generaciones posteriores de ceramistas Ilobasquenses.

María Dominga Herrera fue una de las fundadoras de la primera cooperativa de la cerámica de Ilobasco. Esta fue creada en 1956. Ahí brindó clases a principiantes en el arte de la cerámica.

Se dice que las técnicas de alfarería inicialmente tuvieron un carácter prehispánico. Luego se perfeccionaron las creaciones en la época colonial. Fue gracias a la innovación de María Dominga Herrera, quien tuvo la iniciativa de crear muñecos miniatura con gran destreza en sus años de adolescencia. Inicialmente

forjó pequeñas figuras relacionadas a los nacimientos alusivos a la época navideña y poco a poco dio lugar a las popularmente conocidas “sorpresas” miniaturas que son de carácter religioso como picarescas.

Cabe destacar que Herrera se consagró como un artista reconocida a nivel internacional por el periodista V.M. Nieto Garay en 1938; también por sus condecoraciones gubernamentales y una interesante publicación de la revista estadounidense “National Geographic” en 1944. Otros artesanos que acompañaron su legado artístico fueron Clementina Rosales, Julio César López, Florentino Herrera y Francisca Herrera, reconocidos miniaturistas.

Ing. Miranda Juan Carlos Titulo: Historia de Dominga Herrera

Recuperado de:

http://ciudadilobasco.com/?page_id=198

Enrique Hoyos

Hijo ilustre de Ilobasco es también el licenciado Enrique Hoyos, llamado en su época "el segundo orador de los Andes".

Nació en la ciudad de Ilobasco, el 15 de julio de 1810. Su madre fue doña Francisca Úrsula de Hoyos. Él fue una persona muy destacada en lo social, literario y político. Escribió el libro llamado AFOSTROFES; fue redactor de la gaceta oficial; rindió culto a la poesía; sus versos gozaron de mucha popularidad; fue considerado como uno de los formadores de nuestra cultura.

Hoyos fungió como ministro de Relaciones Exteriores, diputado, Juez de Primera Instancia, y catedrático de la Universidad Nacional.

El parque central y una de las principales calles de Ilobasco llevan su nombre. En este parque se encuentra un busto de mármol dedicado a Hoyos. Se dudaba que Enrique Hoyos fuese originario de esta ciudad, pero se comprobó que sí porque se encontró la fe de bautismo.

Hombres Ilustres

Ilobasco es cuna de dos ex presidentes de la República: el general Fernando Figueroa, que gobernó del 15 de mayo al 18 de junio de 1885 y del 1 de marzo de 1907 al 28 de febrero de 1911; y del general Rafael Antonio Gutiérrez, quien gobernó del 10 de junio de 1894 al 13 de noviembre de 1898.

Atractivos Turísticos de Ilobasco

Ilobasco posee riqueza en cultura e historia que con el paso de los años han formado parte de su auge para posicionar su legado en el turismo nacional salvadoreño.

2.2 Atractivos Historicos-Culturales

Iglesia San Miguel Arcángel: Parroquia San Miguel Arcangel, una estructura con belleza interior de madera tallada y estilo antiguo; en su parte externa una escultura en honor a la Virgen.

Según documentos que se encuentran en la Casa Conventual de Ilobasco, la Iglesia San Miguel Arcángel se comenzó a construir allá por el año de 1880 “gracias a la iniciativa del presbítero Don Evaristo Falcó y a los perseverantes esfuerzos del Sr. Don José María Peña, que durante ocho años consagró todos sus cuidados a la obra”.

Iglesia El Calvario: Iglesia El Calvario, la cual posee estilo moderno; en su parte frontal destaca su torre separada de la estructura principal que posee reloj y la campana para llamar a los fieles.

Iglesia Santa Lucia: Posee un reloj antiguo, una torre con su campana y un bonito altar; en su parte externa una zona verde en buenas condiciones, donde los visitantes y sus fieles reunidos en comunidad se reúnen a disfrutar el aire fresco o a compartir la Palabra de Dios.

Monumento al Artesan: Monumento en honor al alfarero, que en su interior reza "Oficio noble y bizarro, de entre todos el primero, pues en las artes del barro Dios fue el primer alfarero y el hombre primer cacharro"

Artesanías Ilobasco, es tan famosa por ser uno de los centros artesanales cerámicos más antiguos de El Salvador y Centro América. Se dice que esta actividad tiene origen en los años 1700 y que se ha logrado mantener hasta esta época.

Aquí podemos encontrar cuatro tipos de cerámica: tradicional (comales, ollas, sartenes, cantaros, macetas); popular (juguetes navideños como San José, la virgen María, la mula, el buey y los Reyes Magos); decorativa (toda clase de adornos con diseños originales); y cerámica típica (esta es la que confecciona los muñequitos y adornos que representan la naturaleza y laboriosidad del pueblo salvadoreño, incluyendo las famosas Miniaturas).

Casa de La Hacienda

Museo y Parque Acuático La Casa de la Hacienda es un lugar donde podrá disfrutar de un encuentro cultural en el museo que se ubica en el interior de la hacienda conteniendo historia de diferentes países extranjeros.

Y contando con amplias instalaciones para recreación.

Arboles Historicos

Árbol de El Carreto

El Carreto es un árbol centenario localizado en el parque de los desamparados cuando este parque fue plaza de animales en él amarraban a las bestias que iban a la venta. En los 90s.

Árbol de la Ceiba Este árbol tiene 80 años de antigüedad y está situado en la plaza del comercio en el centro de Ilobasco. Fue sembrado por un joven de apellido Herrera

Parques del Municipio

- Parque central Enrique Hoyos Su nombre en honor al destacado Abogado orador Enrique Hoyos
- Parque de los desamparados Su nombre proviene desde inicios de Ilobasco ya que en él se vendían los esclavos.

2.3 Turismo Sostenible

El desarrollo local y el turismo son a la vez estrategias de desarrollo que están en función del potencial territorial y de la riqueza natural, cultural y social que representa una estrategia diferente para el desarrollo. Bajo este paraguas se sitúa al turismo como una estrategia local que permita proyectar el desarrollo desde una óptica de preservación del medio ambiente y riqueza cultural social como estrategia de vida comunitaria. El turismo para algunos autores aparece como una actividad agregada a las demás, como un subproducto del desarrollo

del capitalismo contemporáneo. Las sociedades y economías avanzadas, cultivaron el turismo como parte del tiempo libre y de la demostración de que eran sociedades avanzadas. Así, la expansión masiva del turismo implicó por un lado, una aplicación práctica de las tareas más simples de planeación derivadas de la vertiente económica neoclásica y por otro lado, el uso del tiempo libre de los sectores sociales medios y de los trabajadores como parte de los mecanismos destinados a reponer el desgaste de la fuerza de trabajo, en una actividad que al mismo tiempo relanzaba las ganancias, facilitando la reproducción del capital.

Nieves Lopez Rosa título: desarrollo Sostenible y Compaginar Patrimonio y Desarrollo

Recuperado de:

: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/turismo-sostenible-desarrollo/turismo-sostenible-desarrollo.shtml#ixzz3mPgDKI4R>

2.4 Compaginar Patrimonio y Desarrollo

Como recurso al servicio del desarrollo duradero, el patrimonio tiene valor por sí mismo. Representa al mismo tiempo la memoria colectiva de la población y un recurso potencial para su futuro. Realizada en el momento oportuno, la valorización del patrimonio no va en contra de la satisfacción de las necesidades actuales sino todo lo contrario.

La importancia del patrimonio, aunque éste sea modesto, es objeto de un consenso cada vez más amplio. El reto que se plantea hoy en día es más bien integrar mejor la

protección, la valorización del patrimonio dentro de la perspectiva local de desarrollo.

Los defensores del patrimonio y los agentes de desarrollo local están llamados a colaborar. Los programas de desarrollo tienen que integrar en su planteamiento la valorización del patrimonio, vencer las amenazas que lo ponen en peligro y valorizarlo tanto como sea posible.

A la inversa, los defensores del patrimonio tienen que tener en cuenta las necesidades del desarrollo local y aprovechar todas las oportunidades de sinergia que se presenten.

Nieves Lopez Rosa título: desarrollo Sostenible y Compaginar Patrimonio y Desarrollo

Recuperado de:

: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/turismo-sostenible-desarrollo/turismo-sostenible-desarrollo.shtml#ixzz3mPgDKI4R>

2.5 Atención y Servicio al Turista Nacional y Extranjero

En el salvador los guías turísticos juegan un papel clave para los atractivos tanto culturales, históricos como naturales que desarrollan esta función y aquellos que han sido potenciados por las instituciones encargadas a impulsar el turismo nacional de El Salvador.

Para desempeñar el papel de guía turístico se tienen que tener en cuenta la atención y servicio conceptos que abarcan vital importancia en esta rama.

La atención al turista es el valor agregado que se la da cuando se ofrece el servicio de guía turístico hablamos más específico de los modales de amabilidad y cortesía,

tomando esto en cuenta dan la pauta para que el turista se sienta satisfecho con el servicio que se le da y afirmando que por la atención que se le dio tomara en cuenta regresar al lugar visitado, al igual un guía turístico tiene que tener autoridad sobre el grupo de turistas que maneja para mantener el control sobre éste.

El tacto en el manejo del grupo asignado es de vital importancia ya que las personas que forman parte del grupo esperan tener un servicio de calidad y que las dudas o necesidades que se le presenten dentro de la actividad turística desempeñada sean aclaradas con profesionalismo y de manera agradable.

La capacidad de decisión dentro de las actividades turísticas que desempeña es de vital importancia porque de él depende la mayor parte del trabajo y que este se desempeñe de una manera agradable hacia el grupo.

El servicio al turista que brinda un guía turístico, es más bien mostrarle el conocimiento que este ha adquirido para desempeñar esta función, se habla de aquellos rasgos que a simple vistas no se conocen del lugar visitado para eso el guía turístico estudia tanto la historia e infraestructura del lugar turístico.

El guía turístico debe tener en cuenta que para desempeñar este papel tiene que contar con diferentes cualidades y aptitudes que llevaran a desempeñar un trabajo con excelente aceptación de parte del grupo de turistas.

Los guías turísticos en el salvador son formados por CORSATUR Corporación salvadoreña de turismo, quienes brinda un seminario de charlas con un pensum de 8 materias y la aprobación de éstas con nota mínima de 7.0 esta institución toma en cuenta la asistencia de las personas inscritas en este seminario, ya que es una beca la

que se proporciona a las personas interesadas en formar parte de un grupo de guías turísticos.

Quien desempeña el papel de guía turístico debe tomar en cuenta diferentes normas que se plantean en la norma salvadoreña de guías turísticos.

Dicertur título: Atención al Turista

Recuperado de:

<https://www.scribd.com/doc/30409379/18/PRINCIPIOS-DE-ATENCION-AL-TURISTA>

2.6 Conceptualización y Requisitos de un Guia Turistico en El Salvador

En El Salvador para desempeñar el papel de guía turístico se deben de tomar en cuenta ciertos requisitos los cuales brinda CORSATUR (Corporación Salvadoreña de Turismo).

Guía de Turismo: persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como los servicios de asistencia para la visita turística.

Guía de turismo Nacional: el guía de turismo debe demostrar conocimientos específicos sobre la cultura, arte, historia, el medio natural, la geografía y las principales rutas turísticas del país.

Guía de turismo Local: debe demostrar conocimientos específicos y detallados sobre la localidad para la que aplicara, según corresponda, sobre:

- El patrimonio cultural (material e inmaterial), el acervo, el arte, la historia, las tradiciones, costumbres y vida cotidiana de la localidad.

- El medio natural y la geografía de la localidad para que le solicite la certificación
- El conocimiento básico de la toponimia de la localidad.

Landauro Corena Marti Esteban Pablo 2007 Titulo: Requisitos de un guía turístico

Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml#ixzz3mQ26muej>

2.7 Requisitos Basicos de Postulacion para Guias de Turismo Independientemente de la Especialidad

El guía de turismo, debe cumplir con los requisitos básicos siguientes:

- a) Ser salvadoreño o extranjero residente que cumpla la normativa laboral aplicable.
- b) Ser mayor de edad.
- c) No poseer procesos penales pendientes, lo que debe ser comprobado anualmente mediante documento oficial del país de residencia del guía de turismo según corresponda.

Requisitos de Formacion

Conocimientos básicos en turismo.

Toda persona natural para desempeñarse como guía de turismo, debe contener una formación mínima según lo siguiente:

Guia Nacional

- ✓ Animación turística

- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Conducción de grupos
- ✓ Ética profesional
- ✓ Imagen y etiqueta

Conocimientos A Nivel Nacional

- Patrimonio cultural y natural
- Geografía de El Salvador
- Educación Ambiental
- Gastronomía
- Indicadores Socio-económicos
- Historia de El Salvador.
- Atractivos y recursos
- Oferta turística
- Legislación turística

Para desempeñar esta función el guía turístico nacional en El Salvador debe tener conocimientos de un segundo idioma hablarlo y escribirlo en un 90%.

Guia Local

- ✓ Animación turística
- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Conducción de grupos
- ✓ Ética profesional

Un guía local debe de ser originario del lugar o tener conocimientos del lugar donde se desempeñara su cargo no se le exige un segundo idioma pero si en el transcurso de su desempeño lo adquiere puede ser acreditado a guía nacional.

Primeros Auxilios

El guía de turismo independientemente de su especialidad, debe haber completado como mínimo un curso de primeros auxilios impartido por instancias reconocidas oficialmente, el cual debe ser demostrable con una constancia o diploma.

2.8 Conocimientos Específicos de los Guías

El patrimonio cultural (material e inmaterial), el acervo, el arte, la historia, las tradiciones, costumbres y vida cotidiana de la localidad

- El medio natural y la geografía de la localidad para la que solicite la certificación.
- Conocimientos básicos de la toponimia de la localidad

Conduccion de Grupos: El guía de turismo debe de ser capaz de manejar diversas situaciones grupales, facilitar la comunicación y la experiencia vivencial de las personas guiadas, así como con sus colaboradores; específicamente debe:

- Recibir a las personas de acuerdo con el protocolo de servicios establecidos
- Realizar a las personas, charla informativa inicial o final.
- Impartir a las personas las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollar, garantizando el bienestar de las mismas y el cumplimiento del programa.
- Atender los requerimientos de las personas dándoles el trato fijado en el protocolo de servicios.
- Desarrollar la actividad de acuerdo a lo establecido.
- Solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad de acuerdo al protocolo de servicios.

- Realizar la despedida de las personas de conformidad con el protocolo establecido.
- Mantener contacto visual y/o auditivo con las personas, con el fin de no perder el control del grupo.

Idiomas

- Los guías de turismo deben dominar correctamente el idioma español, en forma oral y escrita.
- Los guías de turismo que se desempeñen en un idioma diferente al español, deben demostrar dominio oral y escrito en ese idioma, en un nivel avanzado o equivalente.

Logística y Planificación

El guía de turismo debe ser capaz de planificar y verificar toda la logística necesaria para que una actividad se desarrolle dentro de los parámetros de calidad y seguridad ofrecidos.

En esta área el guía turístico debe tomar en cuenta el itinerario que realizara a seguir con puntualidad sus horas y puntos a visitar o tomar decisión que el grupo opine para que la visita al lugar turístico o a realizar las actividades sea de agrado para el grupo.

Norma de Turismo Salvadoreña

Recuperado de:

<http://www.elsalvador.travel/pdfs/Gu%C3%ADas%20de%20Turismo.pdf>

2.9 Requisitos en su Desempeño como Guía de Turismo

Todo guía de turismo durante su desempeño como tal, debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:

- Portar la credencial de guía de turismo vigente extendida por el MITUR a través de CORSATUR, que indique el tipo de guía (nacional, local), así como los idiomas.
- Prestar sus servicios de guía en los términos ofrecidos y pactados con el cliente que lo contrate y asegurar el cumplimiento de los mismos.
- Orientar e informar a las personas en forma precisa sobre los horarios y características de la actividad, puntos de referencias generales acerca de los lugares a visitar y ofrecerle la información que facilite su permanencia en los mismos.
- En el caso de guías locales los grupos no deben ser de más de 15 personas, a menos que existan disposiciones reglamentarias específicas en el sitio.

El Servicio de Guiado: Los guías prestan un servicio turístico, el cual se caracteriza, entre otras cosas, por lo siguiente:

- a. Es intangible.
- b. No se puede almacenar.
- c. No se puede devolver.
- d. Es inseparable.

Por lo tanto desde el punto de vista del marketing, el servicio que presta el guía es un **punto crítico** que determinará en gran manera el grado de satisfacción del turista.

Elementos que Intervienen en la Prestación del Servicio de Guiado Turístico:

- **El cliente.** Es la razón de ser del servicio turístico.
- **El soporte físico o material necesario.** Compuesto por los elementos físicos que intervienen de una u otra manera en la prestación del servicio.
- **Los instrumentos:** micrófono, megáfono, asientos del bus, etc.
- **El entorno:** las calles de la ciudad, el paisaje, el fondo expositivo de un museo, etc.
- **La Circunstancia.** Conjunto de factores que no dependen ni están bajo el control del guía, pero que generan consecuencias directas que pueden influir –positiva o negativamente- en el nivel de satisfacción de los turistas por lo que deben ser previstas pertinentemente. Entre los principales factores tenemos:

Landauro Corena Marti Esteban Pablo 2007 Titulo: Requisitos de un guíaturístico

Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml#ixzz3mQ26muej>

Características del Cliente. Aquí nos referimos a variables como: su nacionalidad, extracción cultural, edad, entre otros. Es necesario tomar en cuenta estas variables al momento de recomendar restaurantes, espectáculos, etc., teniendo cuidado de no contravenir sus creencias, costumbres y otros elementos culturales.

Tiempo del que dispone. De acuerdo al tipo de turista, éste tendrá más o menos disponibilidad, por ejemplo un turista de negocios puede tener dos horas disponibles para hacer un recorrido, mientras que

una familia que se encuentra de vacaciones podría tener disponibilidad para realizar un recorrido de medio día (half day) o de un día completo (full day).

El día. Se debe considerar el momento del día (¿Es de día o de noche?, ¿recién almorzaron?, etc.), el día de la semana (¿es un día laborable?, ¿es fin de semana?, etc.) y los días especiales (feriados, aniversarios, etc.).

El Clima. Se debe tener en cuenta si hace frío o calor, si llueve o no, etc. Y tratar de minimizar los efectos negativos originados por estos factores. Por ejemplo si el sol es muy fuerte y molesta a algunos turistas, se debería procurar hacer las paradas explicativas a la sombra o tratar de explicar la mayor parte de paradas posibles sin descender del autobús.

El Personal de Contacto. Los guías cumplen este trascendental rol, por lo que deben ser profesionales capacitados y en constante realimentación.

La interacción de todos estos factores constituye el servicio y el "barómetro" para medir su calidad es la satisfacción del cliente.

De manera general, la labor del guía de turismo tiene dos aspectos esenciales:

1. **Aspecto operativo: "el qué"**, los guías reciben instrucciones (mediante el "*programa*") por parte del que contrata sus servicios (AAVV, tour

operador, museo, etc.) sin que pueda hacer mayores cambios a este nivel, excepto pequeños ajustes, orden de recorrido, etc.

2. Aspecto metodológico: "el cómo". Aquí el guía le su toque personal al servicio. Se subdivide en:

- **Lo visible:** la imagen que se proyecta ante el cliente, la presencia.
- **Lo Cognoscitivo:** el acervo de conocimientos científicos, técnicos y populares que el guía tiene y que es capaz de utilizar.
- **Lo gestual:** estar inmediatamente disponible, es decir tener "**actitud de servicio**". El cliente debe estar enterado que estamos en todo momento a su servicio. La sonrisa es importante.
- **Lo verbal.** Es lo que se dice y cómo se dice (volumen de voz, tono, timbre, etc.).

Landauro Corena Marti Esteban Pablo 2007 Titulo: Requisitos de un guía turístico

Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml#ixzz3mQ26muej>

Rasgos que diferencian a un Guía Profesional.

- Mantiene un aspecto cuidado y aseado.
- Es educado, se dirige al turista con respeto.
- Ofrece una acogida cordial, con una sonrisa.
- Presta un servicio inmediato, es atento.
- Escucha con atención e interés.
- Satisface las necesidades del turista y hace sugerencias.

- Ofrece ayuda o servicios adicionales.
- Agradece la visita del turista y le invita a volver.
- Demuestra satisfacción y orgullo de sí mismo.
- Se preocupa de su formación y por ofrecer lo mejor de sí.
- Analiza las situaciones desde el punto de vista de los clientes (empatía).
- Intenta solucionar los problemas.

Las Explicaciones en el Guidismo

¿Qué temas son convenientes de tratar durante el servicio de guiado, y cuáles no lo son?

Estas son preguntas que posiblemente muchos aspirantes a guías se hagan con frecuencia. En realidad esto va a depender mucho de la tipología de los recursos turísticos que hay en el destino, pero de manera general podemos reseñar algunas categorías temáticas que son susceptibles de ser explicadas en la mayoría de recorridos turísticos (algunas más o menos que otras dependiendo de la naturaleza del destino o destinos).

a. Toponimia. Estudio del origen y significado propio de los lugares.

b. Sinopsis Histórica y arqueológica.

c. Reseña geográfica: clima, temperatura, relieve, etc.

d. Reseña Ecológica. Ecosistemas, especies de flora y fauna.

d. Sinopsis económica: principales actividades económicas de la región o del país.

e. Folclor. Música, danzas, tradiciones, leyendas, gastronomía, etc.

f. Arte y Artesanía. Etc.

5.1. El Guión turístico. Es una herramienta metodológica que nos permite ordenar, sintetizar, sistematizar y adaptar la información a las características de los diferentes segmentos de turistas con la finalidad de hacerla accesible y "digerible". El guía debe poseer un banco de información acerca de cada uno de los destinos o recorridos en los que opere, para ello debe echar mano a diversas fuentes de información como se detalla en el cuadro siguiente:



El guión turístico debe ser adaptado a las características de los grupos turísticos al momento de realizar el servicio, teniendo en consideración variables como la edad (niños, adolescentes, adultos, ancianos), la extracción cultural y el nivel educativo pudiendo ser grupos homogéneos (por ejemplo un grupo de niños de tercer grado de primaria) o heterogéneos (por ejemplo, familias en las que hay varios grupos etario

Estructura de un Guión Turístico.

Lo más recomendable es dividir el recorrido en "paradas explicativas" determinando la información que se va a proporcionar de manera paulatina y en función a lo que se puede observar en cada "parada", asimismo es conveniente establecer en qué lugares se van a realizar actividades secundarias como toma de fotografías, compra de souvenirs, etc.

Landauro Corena Marti Esteban Pablo 2007 Titulo: Requisitos de un guía turístico

Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml#ixzz3mQ26muej>

La Comunicación en el Guidismo

Algunas preguntas para empezar:

¿Hablo lo bastante fuerte como para ser oído por todos?

¿Adapto mi mímica al sentido de mis frases?

¿Soy suficientemente claro? ¿Me están entendiendo?

¿Funciona correctamente el micrófono?

¿Ha ocurrido algo que distrae la atención de mis clientes?

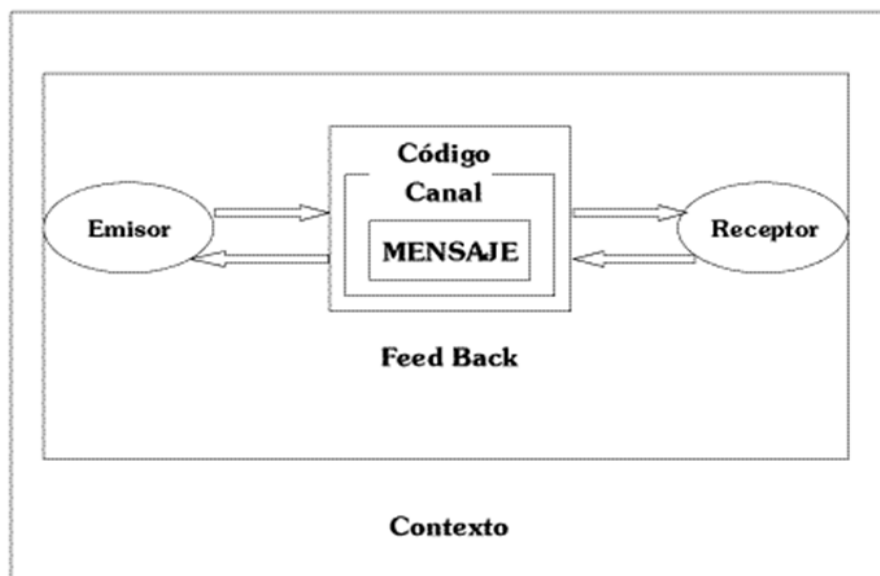
¿Estoy en un espacio cerrado o al aire libre?

¿Voy adecuadamente vestido y peinado?

Los elementos de la comunicación:

Según el modelo de Shannon y Weaver, los elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son:

- Emisor (**guía de turismo**): Es quien emite el mensaje.
- Receptor (turistas): Es quien recibe la información
- Canal: Es el medio físico por el que se transmite el mensaje (en el guidismo, generalmente las ondas sonoras se transmiten a través del aire).
- Código (idioma o sistema de señales): Es la forma que toma la información que se intercambia entre la Fuente (el emisor) y el Destino (el receptor) de un lazo informático. Implica la comprensión o decodificación del paquete de información que se transfiere.
- Mensaje (Guión turístico): Es lo que se quiere transmitir.



- Situación o contexto: Es la situación o entorno extralingüístico en el que se desarrolla el acto comunicativo. En el caso del guidismo, muchas veces es variable e impredecible.

La comunicación en el guidismo, de manera general, se caracteriza por desarrollarse en un entorno altamente variable e impredecible, por lo que el guía de turismo debe estar consciente y alerta respecto de todos aquellos factores ajenos a su control y que pueden afectar la comunicación como por ejemplo el tiempo, el momento del día, los factores ambientales, etc.. Otro elemento que varía con frecuencia es el receptor, se debe tener en cuenta el segmento de demanda, el mensaje se debe adaptar a las características del grupo (idioma, edad, extracción cultural, nivel educativo, etc.).

Los Obstáculos en la Comunicación:

- Vocalización no adecuada.
- Volumen.
- Hablar demasiado rápido.
- Muletillas.
- No hacer inflexiones para enfatizar.
- No hacer pausas convenientes para evitar monotonía
- Mala utilización de los gestos.
- No adecuar el mensaje a la tipología de la gente.
- No detectar reacciones y necesidades de nuestros clientes (efecto casete).
- Ruidos externos
- Auditorio demasiado grande o lejanía (grupos de máximo 25 pax).
- Clima (frío, calor, etc.).

Landauro Corena Marti Esteban Pablo 2007 Titulo: Requisitos de un guía turístico

Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml#ixzz3mQ26muej>

La Ubicación y el Desplazamiento.

Siempre que el entorno lo permita y cuando ambos (el guía y el grupo) estén visualizando un objeto de atención, el guía debe pararse erguido y ubicarse de manera diagonal al grupo, sin perder el contacto visual con el grupo; el grupo debe situarse en forma de "media luna"-, conformando ambos (el guía y el grupo), de manera imaginaria, un triángulo, tal como se muestra a continuación en el gráfico.



La Triangulación Es La Mejor Manera De Ubicar A Los Actores Del Servicio De Guiado: El guía y el grupo turístico.El guía puede desplazarse mientras habla de manera esporádica, claro está sin abusar para evitar distraer la atención del grupo

.La comunicación verbal.Para atraer y mantener la atención del grupo, es tan importante la persona que está hablando (apariencia) como el propio mensaje que

está transmitiendo, el volumen de la voz debe modularse teniendo en consideración las características del entorno –por ejemplo en los sitios abiertos se debe evitar hablar cuando no estemos mirando directamente al grupo puesto que las ondas sonoras no llegarán a los oídos de éste-, el tono de voz refleja el estado de ánimo del orador, por lo que se debe cuidar la entonación con el fin de motivar la escucha, se deben realizar inflexiones de voz (variaciones del tono), la elevación del tono de la voz en una palabra o palabras denota énfasis, del buen manejo del énfasis depende el espíritu de un buen guiado turístico. Si no se realizan inflexiones de voz en un discurso, éste se torna monótono y aburrido. La celeridad con la que se habla debe variar de manera cíclica durante el discurso: al inicio debe ser baja, luego debe ser más veloz y luego baja nuevamente como al inicio; este ciclo se debe repetir una y otra vez durante el discurso. **Las pausas** deben matizar el desarrollo del guión turístico, sin abusar de su uso. Su finalidad es llamar la atención del grupo o cambiar de sentido al texto.

Finalmente, se debe creer en lo que se explica, debe haber algo afectivo en el estilo si se quiere retener la atención del público.

La comunicación no verbal. Los gestos de la cara o el cuerpo comunican tanto o más que las palabras. En todo momento el guía debe mantener una adecuada comunicación visual con los turistas. El lenguaje corporal debe ser coherente con el oral y viceversa, ambos tienen que avanzar en el mismo sentido.

a. El Gesto. Es el movimiento consciente o inconsciente del cuerpo puede reforzar o contradecir el lenguaje oral. Los ojos, cejas, manos y cuerpo envían constantemente señales. Ej. Al dudar se levanta una ceja, estrechar la mano firmemente denota

confianza, mover frenéticamente una pierna o tocarse constantemente el pelo denota nerviosismo, etc.

b. Los Ademanes. Están referidos a la expresión manual que debe tener el guía, éstos deben estar siempre sincronizados y en coherencia con la expresión oral. Los ademanes pueden ser descriptivos, cuando se usan las manos para describir las características físicas -formas o texturas- o inmateriales –virtudes, sentimientos, etc.- de algo o alguien; o también pueden ser enfáticos, cuando se utiliza el movimiento de las manos para recalcar o dar énfasis a una palabra, frase, u oración.

Landauro Corena Marti Esteban Pablo 2007 Titulo: Requisitos de un guía turístico

Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml#ixzz3mQ26muej>

Capítulo III Metodología

La presente investigación tiene el fin de brindar información sobre la necesidad de que existan guías turísticos en el municipio de Ilobasco, con lo cual se busca una estrategia para impulsar el turismo cultural, histórico y de entretenimiento.

Ilobasco cuenta con una serie de atractivos a impulsar y pueden brindar al turista una visita amena al lugar por tanto el municipio cuenta con características específicas para impulsar guías turísticos locales y que estos a su vez den una información clara y satisfactoria al visitante.

Es por ello que el tipo de investigación que se realizara es exploratoria –descriptiva, ya que este estudio es el primer acercamiento del tema, debido a que a Ilobasco se le conoce por sus bellas artesanías realizadas en barro y no como un destino turístico cultural, histórico o de entretenimiento; permitiendo ello el brindar la oportunidad al municipio, a través del desarrollo turístico, ayudar a un impulso a la economía de Ilobasco.

3.1 Población y muestra

La investigación va dirigida a un número limitado de personas de las cuales obtendremos la información necesaria, entre los que están la casa de la cultura, la alcaldía Municipal, departamento de turismo, opinión de los artesanos que laboran el barro.

Los participantes de la muestra nos brindaran la información esencial para que la problemática, ya antes planteada, tenga una buena base de información y especifique los puntos tomados en cuenta.

Los entrevistados son:

Alcalde Municipal	José María Dimas Castellano
Encargada de la Casa de la Cultura	Isilma Rojas
Guía Encargado del Museo de la Casa de la Hacienda	José Ángel Hernández Echeverría
Encargado del área de turismo del Municipio.	Manuel Manríquez
Encargado del área de turismo del municipio.	Carmen Alfaro
Representante de la cooperativa de Artesanos.	Roxana Castillo
Representante de la cooperativa de Artesanos.	Verónica Najarro Lara Cruz

3.2 Método

En base al lugar de la investigación la muestra está compuesta por 7 personas las cuales forman el universo de nuestra investigación, dichas personas se les realizara una entrevista donde se indagara sobre la necesidad y su opinión con respecto a la necesidad de contar con guías especializados que ayuden a desarrollar el turismo en el municipio. Toda esa información ayudará para poder establecer los criterios que se tomaran para la realización de la ejecución de un proyecto que contribuya a capacitar guías turísticos.

3.3 Técnicas e instrumentos.

Para ser posible la recolección de información de nuestra investigación se usara las entrevistas presenciales.

La entrevista se le realizara al alcalde municipal por ser la entidad que dará su apoyo y aprobación para que el proyecto de los guías turísticos locales sea puesto en marcha. Asimismo permitirá conocer de primera mano las necesidades que tienen los artesanos, la casa de la cultura y el encargado de turismo del municipio.

Todos ellos aportarán a la investigación la información necesaria para la ejecución de lo planteado en este documento.

3.4 Procedimiento para la Recolección de datos.

La información recolectada pasa a formar parte de un análisis cualitativo el cual es comparar las opiniones de los entrevistados y el aporte que estos dan sobre el tema de los guías turístico locales en el municipio. Dichas preguntas fueron formuladas de forma consecutiva para que los participantes de estas contestaran según su área.

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

Para mostrar el análisis de la información obtenida se elaborara un cuadro comparativo con las respuestas que cada encuestado brinde de acuerdo a su área específica obteniendo así el resultado de dicha problemática.

Se elaboró una entrevista dirigida al señor alcalde de Ilobasco José María Dimas que dará su apoyo a la aprobación del proyecto de guías turísticas Locales, al igual se toma en cuenta la información base brindada por el encargado del comité turísticos el Señor Manuel Manríquez. Al igual que las personas que desde sus área darán el apoyo y aporte para que el proyecto se lleve a cabo y que este dé a su vez excelentes resultado.



Universidad Tecnológica de El Salvador



Guía de Entrevista

Saludo: Buenos días, presentación de las personas que pasaran la entrevista.

Objetivo: Conocer sobre el aporte y los factores que el alcalde quiere dar a conocer para el proyecto de guías turísticas locales.

Entrevistado: José María Dimas Castellanos

Lugar: Alcaldía Municipal de Ilobasco

Cargo: Alcalde

1. ¿Ilobasco cuenta con potencial turístico?

Sí, porque sus artesanías suenan a nivel mundial, donde no se va a escuchar de las artesanías de Ilobasco, se escucha internacionalmente.

2. ¿Cree usted que aparte de las artesanías podrían haber otros recursos que se podrían tomar en cuenta en el municipio?

Sí, porque tiene iglesias muy lindas, como la de San Miguel Arcángel que todo mundo que viene y la ve se queda admirada, también contamos con el cerro Tepeyac, la Casa de La Hacienda, y otros recursos más.

3. ¿Qué aporte daría para desarrollar el proyecto?

Se está en pueblos vivos, también se trabaja con los artesanos y la alcaldía, y se coordina y se les da el apoyo, de hecho se ha nombrado un encargado que se reúne con ellos y también ve el circuito.

4. En prioridad, ¿Cuál sería la que recibe el proyecto?

Va relacionado según la demanda, no se tiene una prioridad o atención porque cada proyecto que va saliendo se va priorizando, según la necesidad de cómo va o en qué momento esta, se trabaja en equipo.

5. ¿Cuenta con recurso humano y económico para llevar a cabo los proyectos?

Sí, porque con poco recurso humano, para eso hay una persona encargada que está en reuniones, también hay acuerdos con CONAMYPE, el representa al consejo municipal y con la directiva de artesanos.

6. ¿Cómo usted ve la idea de implementar guías locales en el municipio?

Me gusta, porque de hecho se tiene en construcción una caseta en la entrada de la iglesia El Calvario, esta será una caseta de información para la guía del municipio que se espera que se termine en diciembre, esto incrementara el turismo a Ilobasco. Cabe recalcar que los que desempeñaran el papel de guía turístico deben de ser muy amables con los turistas y visitantes, teniendo una muy buena atención y servicio al visitante y al turística.

7. ¿Considera usted que este proyecto incrementaría la demanda turística en el municipio?

Ayudaría mucho, porque llega mucho turista que no conoce y el guía va a saber mucho y pondría en alto a Ilobasco y la ruta turística, y con la caseta se contribuiría aún más.

8. ¿Existe otro proyecto de guías Turísticos?

Si, existen unas capacitaciones, que CORSATUR estarán brindando para tener el recurso humano.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista



Saludo: Buenos días, presentación de las personas que pasaran la entrevista.

Objetivo: Indagar que es lo más importante que debe poseer un Guía turístico a parte de sus conocimientos.

Entrevistado: José Ángel Hernández Echeverría.

Lugar: Museo- Casa de la Hacienda.

Cargo: Guía Turístico.

1. ¿Función o área que usted desempeña?

Soy técnico en Gestión y desarrollo turístico y trabajo como guía Supervisor y encargado de dos museos.

2. ¿Cuál sería su aporte para el proyecto de guías turísticos?

Daria a conocer mis conocimientos y mi experiencia como guía turístico para darle todo mi aporte al proyecto, y la atención es muy importante porque a todo turista le gusta ser bien atendido.

3. ¿Está de acuerdo con la implementación de guías turísticos locales en el municipio de Ilobasco?

Si estoy de acuerdo, porque se suplirá la necesidad de tener al turista informado y darle a conocer los diferentes atractivos con que el municipio cuenta.

4. ¿Considera que este proyecto incrementara el turismo en el municipio?

Si incrementara, porque se tendría una expectativa diferente del municipio

5. ¿Qué opina sobre el proyecto de guías turísticos en Ilobasco?

Es muy importante porque beneficiara el desarrollo del municipio.

6. ¿Ha sabido si anteriormente ha habido un proyecto de guías turísticas?

Si, excelente aunque fue corto, pero ayudo al desarrollo.

7. ¿Considera que hay apoyo de parte del alcalde para el proyecto de guías turísticas?

Sí, porque se ha visto interés por parte del alcalde para con el proyecto.

8. ¿Qué porcentaje le daría al municipio en demanda Turística?

El porcentaje está en un 40% de demanda turística

9. ¿Los atractivos del municipio están en condición para recibir a turistas?

Si están en condición, porque se cuenta con instalaciones adecuadas y personal capacitado.

10. ¿Por qué Ilobasco merece un proyecto de Guías turísticas locales?

Porque ayudaría al visitante a conocer del municipio con lo que cuenta y visitarlos y conocer su historia y cultura.

11. ¿Podría mencionar al menos tres atractivos turísticos del municipio de Ilobasco?

✓ Casa de la Hacienda

- ✓ Iglesias coloniales
- ✓ Casas y personajes del municipio

12. ¿Cuál sería las sugerencias que usted puede dar para que el proyecto tenga un buen resultado?

- ✓ Personal capacitado
- ✓ Investigar los atractivos
- ✓ Desarrollar estrategias de atracción



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista



Saludo: Buenos días, presentación de las personas que pasaran la entrevista.

Objetivo: Conocer la opinión sobre el diseño de la guía de atención al turística y cuál será el aporte para el proyecto de guías turísticos

Entrevistado: Manuel Manríquez

Lugar: Alcaldía Municipal de Ilobasco

Cargo: Encargado del comité Turístico de la Alcaldía

1. ¿Función o área que usted desempeña?

Encargado del área de turismo del municipio.

2. ¿Cuál sería su aporte para el proyecto de guías turísticos?

Brindarles mi conocimiento sobre el municipio sobre cultura e historia.

3. ¿Está de acuerdo con la implementación de guías turísticos locales en el municipio de Ilobasco?

Si estoy de acuerdo, ya que con ese proyecto ayudara a que el municipio se conozca más por las riquezas que posee.

4. ¿Considera que este proyecto incrementara el turismo en el municipio?

Si claro ayudara mucho ya que con ese proyecto incrementara la demanda turística del municipio, y así ayudara a darle otra perspectiva al municipio de lo que ya se conoce.

5. ¿Qué opina sobre el proyecto de guías turísticos en Ilobasco?

Esta excelente el proyecto ya que con ello se dará a conocer todas las riquezas con que posee nuestro municipio Ilobasco. Sin dejar afuera que los guías tienen que ser capacitados en la atención y servicio al turística.

6. ¿Ha sabido si anteriormente ha habido un proyecto de guías turísticos?

Fracaso, debido a que los que se inscribieron dejaron de asistir a las capacitaciones y nos terminó de impartir.

7. ¿Considera que hay apoyo de parte del alcalde para el proyecto de guías turísticos?

Si hay apoyo de parte del alcalde ya que está muy al pendiente y se le ve el entusiasmo que tiene con el proyecto.

8. ¿Qué porcentaje le daría al municipio en demanda Turística?

El porcentaje está en un 80% de demanda turística

9. ¿Los atractivos del municipio están en condición para recibir a turistas?

Si, tienen la condición para recibir a los turistas.

10. ¿Por qué Ilobasco merece un proyecto de Guías turísticos locales?

Porque actualmente no se cuenta con dicho servicio.

11. ¿Podría mencionar al menos tres atractivos turísticos del municipio de Ilobasco?

- ✓ Casa de la Hacienda
- ✓ Iglesias coloniales
- ✓ Parques

12. ¿Cuál sería las sugerencias que usted puede dar para que el proyecto tenga un buen resultado?

- ✓ Responsabilidad de parte de los interesados
- ✓ Conformar rutas turísticas
- ✓ Organizarse como guías locales.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista



Saludo: Buenos días, presentación de las personas que pasaran la entrevista.

Objetivo: Indagar cual es importancia de implementar el proyecto de guías turísticas en el municipio de Ilobasco.

Entrevistado: Carmen Alfaro

Lugar: Unicentro Casa de la Hacienda

1. ¿Función o área que usted desempeña?

Encargada del Turicentro

2. ¿Cuál sería su aporte para el proyecto de guías turísticas?

Seria a portar conocimientos a los interesados. Y la atención que se es brindara es de vital importancia.

3. ¿Está de acuerdo con la implementación de guías turísticas locales en el municipio de Ilobasco?

Si estoy de acuerdo, porque este proyecto ayudara a atraer a más turistas al municipio.

4. ¿Considera que este proyecto incrementara el turismo en el municipio?

Si con el proyecto de guías turísticas incrementara el turismo en el municipio ya que se darán a conocer los recursos que posee.

5. ¿Qué opina sobre el proyecto de guías turísticas en Ilobasco?

Este vendrá a ayudar al desarrollo y a impulsar el turismo en el municipio.

6. ¿Ha sabido si anteriormente ha habido un proyecto de guías turísticos?

No, no tengo conocimiento si hubo algún proyecto anterior de guías turísticos.

7. ¿Considera que hay apoyo de parte del alcalde para el proyecto de guías turísticos?

Si, considero que se cuenta con todo el apoyo del alcalde con el proyecto, ya que así se dará a conocer más el municipio.

8. ¿Qué porcentaje le daría al municipio en demanda Turística?

El porcentaje está en un 60% de demanda turística

9. ¿Los atractivos del municipio están en condición para recibir a turistas?

Sí, porque hay mucha vistosidad en los parques y a parte que se cuenta con mucha historia.

10. ¿Por qué Ilobasco merece un proyecto de Guías turísticos locales?

Para el Desarrollo del Turismo, y para dar a conocer al municipio no solo por su artesanía en barro sino por todos los recursos que posee.

11. ¿Podría mencionar a los menos tres atractivos turísticos del municipio de Ilobasco?

- ✓ Casa de la Hacienda
- ✓ Iglesias coloniales
- ✓ Parques

12. ¿Cuál sería las sugerencias que usted puede dar para que el proyecto tenga un buen resultado?

- ✓ Poner todo el empeño necesario
- ✓ Brindar todos los conocimientos
- ✓ Ser responsables



Universidad Tecnológica de El Salvador



Guía de Entrevista

Saludo: Buenos días, presentación de las personas que pasaran la entrevista.

Objetivo: Saber la opinión o la idea que tienen los artesanos sobre la guía de atención al turista y conocer el aporte que darán.

Entrevistado: Roxana Castillo

Lugar: Municipio de Ilobasco

1. ¿Función o área que usted desempeña?

Soy un artesano de la cooperativa que hay en el municipio.

2. ¿Cuál sería su aporte para el proyecto de guías turísticos?

Ayudaría con mostrar atención a los visitantes

3. ¿Está de acuerdo con la implementación de guías turísticos locales en el municipio de Ilobasco?

Si porque eso permite que el municipio se desarrolle tanto en lo económico como en lo social hablándolo turísticamente

4. ¿Considera que este proyecto incrementara el turismo en el municipio?

Si porque se le dará al turista un mejor servicio al visitar el municipio.

5. ¿Qué opina sobre el proyecto de guías turísticos en Ilobasco?

El proyecto está muy bueno ya que esto ayudara al municipio a desarrollarse más en el turismo.

6. ¿Ha sabido si anteriormente ha habido un proyecto de guías turísticos?

En el proyecto anterior se trató de realizar y apoyar a las personas que lo recibieron pero faltó interés por parte de ellos.

7. ¿Considera que hay apoyo de parte del alcalde para el proyecto de guías turísticos?

Si, se han establecido reuniones para mostrarnos su apoyo.

8. ¿Qué porcentaje le daría al municipio en demanda Turística?

Se calificaría en un 80%.

9. ¿Los atractivos del municipio están en condición para recibir a turistas?

Sí, porque cuenta con mucha infraestructura que ha sido propuesta para el turismo.

10. ¿Por qué Ilobasco merece un proyecto de Guías turísticos locales?

Para mejorar la economía del municipio.

11. ¿Podría mencionar al menos tres atractivos turísticos del municipio de Ilobasco?

- ✓ La Casa de la Hacienda
- ✓ Los Parques
- ✓ Restaurantes

12. ¿Cuál sería las sugerencias que usted puede dar para que el proyecto tenga un buen resultado?

- ✓ Que los productos sean más económicos
- ✓ Amabilidad a la hora de atender a las personas.



Universidad Tecnológica de El Salvador



Guía de Entrevista

Saludo: Buenos días, presentación de las personas que pasaran la entrevista.

Objetivo: Indagar cual es la Importancia de la Atención y servicio al turística.

Entrevistado: Verónica Najarro Lara Cruz

Lugar: Municipio de Ilobasco

1. ¿Función o área que usted desempeña?

Soy encargada de atención al cliente en la Cooperativa de Artesanos.

2. ¿Cuál sería su aporte para el proyecto de guías turísticos?

Mi aporte seria la amabilidad al turista y recibimiento grato.

3. ¿Está de acuerdo con la implementación de guías turísticos locales en el municipio de Ilobasco?

Sí, porque beneficia al municipio y atrae más turistas

4. ¿Considera que este proyecto incrementara el turismo en el municipio?

Sí, porque el turista tendrá más opciones y tendrá una atención personalizada

5. ¿Qué opina sobre el proyecto de guías turísticos en Ilobasco?

El proyecto esta excelente ya que el turista tendrá más opciones para visitar.

6. ¿Ha sabido si anteriormente ha habido un proyecto de guías turísticos?

No supieron organizarse bien, y esto hizo que se bajara en el proyecto.

7. ¿Considera que hay apoyo de parte del alcalde para el proyecto de guías turísticos?

Si, el brinda oportunidades a todos los sectores que están involucrados

8. ¿Qué porcentaje le daría al municipio en demanda Turística?

Se podría calificar en un 60%

9. ¿Los atractivos del municipio están en condición para recibir a turistas?

Sí, porque se trata de conservarlos y que permanezcan en buen estado.

10. ¿Por qué Ilobasco merece un proyecto de Guías turísticos locales?

Porque incrementaría la economía del municipio y también el desarrollo del pueblo.

11. ¿Podría mencionar al menos tres atractivos turísticos del municipio de Ilobasco?

- ✓ Iglesias Coloniales
- ✓ Parques
- ✓ La Casa de la Hacienda

12. ¿Cuál sería las sugerencias que usted puede dar para que el proyecto tenga un buen resultado?

- ✓ Que los productos sean más económicos
- ✓ Amabilidad a la hora de atender a las personas
- ✓ de muchas personas para el proyecto

Capítulo IV *Análisis de Resultados*

Se elaboró una Matriz de vaciado confrontando cada una de las preguntas que estaban en común con respecto a los participantes y la entrevista del alcalde.

Personal Entrevistado

Alcalde Municipal	José María Dimas Castellano
Encargada de la Casa de la Cultura	Isilma Rojas
Guía Encargado del Museo de la Casa de la Hacienda	José Ángel Hernández Echeverría
Encargado del área de turismo del Municipio.	Manuel Manríquez
Encargado del área de turismo del municipio.	Carmen Alfaro
Representante de la cooperativa de Artesanos.	Roxana Castillo
Representante de la cooperativa de Artesanos.	Verónica Najarro Lara Cruz

Preguntas	participante 1	participante 2	participante 3	participante 4	participante 5	Analisis
¿Cual seria su aporte para el proyecto de guias turisticos locales?	Conocimiento acerca del tema de guias turisticos	conocimientos y experiencias	Brindar conocimientos y capacitacion de como se brinda la atencion al turista	Mostrar sobre la atencion que se les da a los visitantes	Capacitacion en la amabilidad al turista y recibimientos gratos	En concordancia, todos los participantes estuvieron de acuerdo en que la atencion y los conocimientos son la base primordial para ejercer el trabajo de un guia turistico aportando a esto el alcalde hizo mencion sobre la atencion y la investigacion que el guia debe conocer.
¿Esta de acuerdo con el proyecto de guias turisticos?	el proyecto ayudara a que el municipio cuente con la riqueza que posee	ayudara a traer mas turistas	El municipio se desarrolle economico como en lo social	beneficiara al municipio, atraera a mas turistas	si, porque sera de gran ayuda para que el municipio se de a conocer por su riqueza historica y cultural.	tomando en cuenta cada una de las opiniones de los participantes, la implementacion de este proyecto sera de beneficio para el municipio.
Considera que hay apoyo de parte del alcalde para el proyecto	si, apoya al turismo del municipio.	si, su apoyo es notable.	si, el alcalde apoya proyectos para el crecimiento del municipio.	si, siempre ha buscado la manera de que el municipio cuente con el incremento turistico.	si, si hay apoyo.	el objetivo de conocer la opinion de los participantes acerca de el apoyo del alcalde para el proyecto, es tomar en cuenta si el alcalde esta interesado sobre la implementacion de guias turisticos.
Considera que la atencion al turista es importante para ejercer el papel de guia turistico	si, porque es parte de todo guia turistico	si, porque de eso depende que el turista vuelva al destino.	si, porque la atencion es lo que cuenta en todo lugar.	si, porque la atencion al turista es la carta de presentación para abrir nuevas oportunidades	la atencion que se le brinda al turista tiene que ser primordial para todo guia	la atencion que se brinda al turista de parte del guia, tiene que ser una prioridad dentro del trabajo a ejercer, se considera de vital importancia la capacitacion en esta area hacia el personal que ejercera el papel de guías turisticos
Cuales serian sus sugerencias para el proyecto	interes por parte de los capacitados	desarrollar estrategias dirigidas a los guias turisticos	conocimientos sobre el municipio	personal capacitado, oportunidades para quien quiera desempeñar el papel	amabilidad a la hora de atender a las personas y conocimientos sobre el tema a dar a conocer.	según las sugerencias de los participantes se concluye en que es importante un personal capacitado en el area y que a su vez tenga de prioridad siempre la atencion que se le brindara al turista y visitante

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

Se determinó que los atractivos tradicionales y no tradicionales so:

Parque Centra Enrique Hoyos, Parque de los Desamparados, Iglesia San Miguel Arcángel, Iglesia el Calvario, Iglesia Santa Lucia, Monumento al Artesano, Artesanías, Casa de la Hacienda.

Arboles Históricos: árbol el Carreto, árbol de Ceiba.

-Determinar la importancia del proyecto de guías turísticos de parte del comité turístico de la alcaldía de Ilobasco

Para el comité turístico fue de gran interés ver la necesidad de guías turísticos ya que el municipio se veía estancado en un solo parámetro de turismo en este caso ofrecer su artesanía y no brindar más oferta al turista.

Para ellos la importancia de este proyecto beneficiara a que el municipio tenga más opciones y que se le dé realce a aquellos atractivos con valor histórico y de vital importancia.

-Identificar por parte de la comuna de jóvenes el interés para brindar el servicio de guía turístico.

Los jóvenes que participaron en el proyecto anterior impulsado en el municipio dieron su interés para formar parte en el nuevo proyecto que se está llevando a cabo gracias al Apoyo del Ministerio de Turismo (MITUR) y la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR).

-Proponer una guía de atención turística dirigida a la atención del turista y visitante al municipio de Ilobasco para la Alcaldía Municipal

Con relación a la propuesta de la presente investigación se determinó que la guía de atención al turista y visitante deberá de tener aspectos relacionas con la atención ya que en la actualidad es un factor muy importante al momento del turista al momento de determinar el destino turístico y determinar los parámetros que la conforman

4.2 Recomendaciones

- Adaptar la atención al turista con la información que se le brindara acerca del municipio y que estos vayan de la mano para una buena guía local.
- Que el personal a reclutar para realizar el trabajo de guía turístico dentro del municipio tiene que contar con vocación al realizarse como guía y actitud de servicio. A se vez contar con la capacidad de ejercer dicho trabajo, que con el apoyo de CORSATUR para capacitación completa en el área tenga en cuenta los requisitos y elementos a seguir de los guías nacionales y locales.
- Que las diferentes entidades con el apoyo de la alcaldía Municipal cuenten con insumos de información para brindar conocimientos al turista.
- Tomar en cuenta los aspectos que la alcaldía municipal propone acerca de la atención al turista y visitante dentro del proyecto de guías turísticos locales.

Referencias

Avilés, José. (2009). *Guiador Turístico*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos11/guiatur/guiatur.shtml#FUNC#ixzz3k2lcQH57>

Dicertur. *Atención al Turista*. Recuperado de <https://www.scribd.com/doc/30409379/18/PRINCIPIOS-DE-ATENCION-AL-TURISTA>

Landauro Corena, Marti Esteban Pablo. (2007). *Requisitos de un guía turístico*
Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml#ixzz3mQ26muj>

Nieves Lopez, Rosa. *Desarrollo Sostenible y Compaginar Patrimonio y Desarrollo*
Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/turismo-sostenible-desarrollo/turismo-sostenible-desarrollo.shtml#ixzz3mPgDKI4R>

El Salvador Travel. *Norma de Turismo Salvadoreña*. Recuperado de <http://www.elsalvador.travel/pdfs/Gu%C3%ADas%20de%20Turismo.pdf>

Miranda, Juan Carlos. *Historia de Dominga Herrera*. Recuperado de http://ciudadilobasco.com/?page_id=198

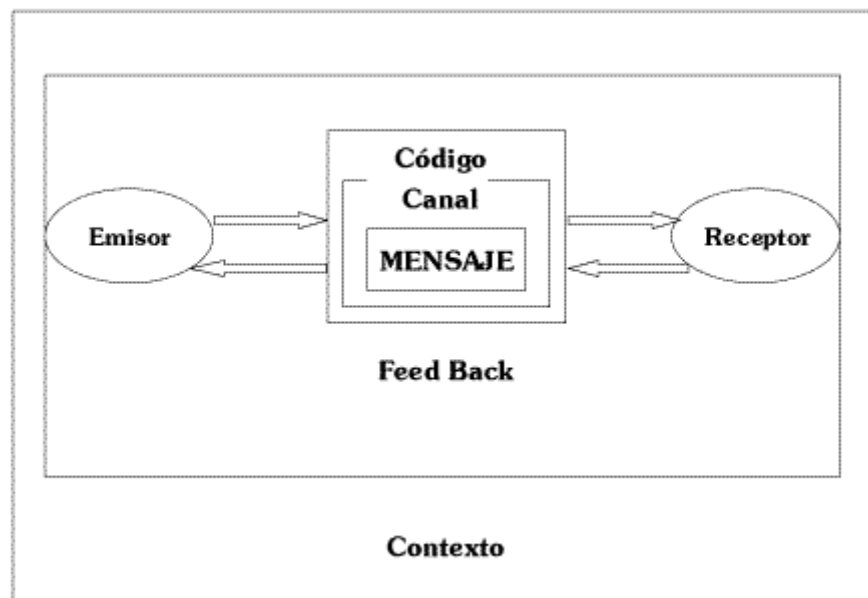
Mi pueblo Su Gente. (2011). *Reseña de Ilobasco*. Recuperado de <http://www.mipueblosugente.com/apps/blog/show/6632465-ilobasco-en-caba-tierra-de-artesanos-del-barro>

World Tourism Organization. (2009). *Destino Turístico*. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Destino_tur%C3%ADstico

Anexos



Anexo 1



Anexo 2



Anexo3

Glosario

Atractivos Turísticos: Son los conjuntos de lugares, bienes, costumbres y acontecimientos que por sus características, propias o de ubicación en un contexto, atraen en el interés de un visitante.

Atención: Aplicación voluntaria de la actividad mental o de los sentidos a un determinado estímulo u objeto mental o sensible.

Cooperativa: Sociedad formada por productores, vendedores o consumidores con el fin de producir, comprar o vender de un modo que resulte más ventajoso para todos.

Estrategia: es un **plan para dirigir un asunto**. Una estrategia se compone de una serie de **acciones planificadas** que ayudan a **tomar decisiones** y a **conseguir los mejores resultados** posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Guion: Esquema escrito de un discurso, conferencia, tema, etc., que contiene los puntos o cuestiones que se van a tratar.

Miniatura: Reproducción de pequeño tamaño de un objeto, en especial de una obra escultórica o arquitectónica.

Servicio: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

Subproducto: En una industria, material que se obtiene aparte del principal u objeto de la instalación.

Patrimonio: Cosa material o inmaterial que es propia de algo o de alguien

Técnica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

Turismo sostenible: es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

