

# ***Universidad Tecnológica de El Salvador***

FACULTAD: DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICAS



**Tema:** “EVALUACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LAS RUTAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA STOP OVER SEGÚN EL PERFIL DE LOS TURISTAS”

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:**

KATHERINE ELIZABETH ESQUIVEL RENDEROS

KATHERINE GISSEL TOBAR DÍAZ

OSCAR ERNESTO BARRERA HERNANDÉZ

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICAS

SEPTIEMBRE, 2018

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA.

**AUTORIDADES ACADEMICAS**

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

**RECTOR**

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO

**VICERRECTOR ACADEMICO**

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

**DECANA**

**JURADO EXAMINADOR**

TÉC. CARLOS GUILLERMO LANDAVERDE ANAYA

**PRESIDENTE**

LICDA. CAROLINA ELIZABETH CERNA AGUIÑADA

**PRIMER VOCAL**

ING. NELSON RIQUELMY ALVARADO TEJADA

**SEGUNDO VOCAL**

**SEPTIEMBRE, 2018**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**



## ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada, Ing. Nelson Riquelmy Alvarado Tejada, Tec. Carlos Guillermo Landaverde Anaya, a las 4:00p.m. del día Lunes, 18 de Junio de dos mil dieciocho.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

- |                                          |                     |
|------------------------------------------|---------------------|
| 1- Katherine Elizabeth Esquivel Renderos | Carnet 06-3025-2015 |
| 2- Katherine Gissel Tobar Díaz           | Carnet 06-1150-2015 |
| 3- Oscar Ernesto Barrera Hernández       | Carnet 06-3854-2016 |

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Evaluación de la aceptación de las rutas establecidas en el programa Stop Over según el perfil de los turistas"

PARA OPTAR AL GRADO DE:

### **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

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, 18 de Junio de dos mil dieciocho.

F.   
PRIMER VOCAL

Licda. Carolina Elizabeth Cerna Aguiñada

F.   
SEGUNDO VOCAL

Ing. Nelson Riquelmy Alvarado Tejada

F.   
PRESIDENTE

Tec. Carlos Guillermo Landaverde Anaya

### Agradecimientos:

Mi tesina se la agradezco, con todo mi amor y cariño a mis padres Daniel Esquivel y María Teresa de Esquivel por ser los principales promotores de mis sueños, por su sacrificio, esfuerzo, por creer en mi capacidad y porque a pesar de los momentos difíciles siempre han estado brindándome su comprensión, cariño y amor, a ellos les agradezco por siempre anhelar y desear lo mejor para mi vida.

Gracias a Dios por este nuevo triunfo, a mis compañeros y amigos, presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos tres años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad, en especial a mi familia por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y apoyo durante la preparación.

A mis compañeros de tesina Gissel Tobar y Oscar Barrera por nuestro esfuerzo y sacrificio brindado durante nuestro proceso, así como también a nuestro asesor de tesina el Ing. Riquelmy Alvarado quien nos compartió de su conocimiento y nos brindó su tiempo en estos meses de preparación.

¡A todas estas personas muchas gracias!

Atte. Katherine Esquivel.

### Agradecimientos:

Primeramente agradecer a Dios por permitirme llegar en esta etapa de mi vida, Un logro más alcanzado con esfuerzo y dedicación, agradecer a mi familia por apoyarme siempre desde un inicio de la carrera hasta la finalización de la misma, Agradecer por tener compañeros de estudio muy profesionales. Felicitar a mi grupo de trabajo que juntos logramos finalizar la tesina, logrando una excelente participación y formando un buen equipo de trabajo.

Agradecer a nuestro asesor el Ing. Riquelmy Alvarado por darnos su apoyo durante estos meses de realización del proyecto, por sus consejos de gran ayuda, así mismo agradecer a la licda. Cerna por el gran apoyo que brindo en estos tres años de la carrera con motivación, amor y empeño en cada una de sus asignaturas, brindando un servicio de calidad a nosotros los estudiantes de la carrera Técnico Administración Turística. Gracias a todos los docentes en estos ciclos y años que hemos pasado, juntos hemos crecido como persona obteniendo conocimientos que nos ayudaran en nuestra vida que nos queda por delante somos el presente y el futuro de nuestro bello país El Salvador.

Muchas gracias.

Oscar Barrera.

Agradecimientos:

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Juan José Tobar y Norma Díaz por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por haberme apoyado en todo momento, sus consejos, sus valores, la motivación constante que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional. A Lázaro Díaz y Tomasa de Díaz por ser mis segundos padres, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes. A Génesis, Astrid y Otoniel por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mis amigos por animarme a seguir adelante, confiar y creer en mí, y por siempre celebrar mis logros como si fueran suyos. A mis compañeros de tesina por nuestro esfuerzo y sacrificio brindado durante nuestro proceso, a nuestro asesor de tesina por haber creído en nosotros, a la Licenciada Carolina Cerna por su confianza, apoyo y compromiso con su trabajo.

¡Muchas Gracias a todos!

Gissel Tobar.

## Tabla de contenido

|                                                                           |          |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|
| Introducción.....                                                         | <i>i</i> |
| <b>Capítulo I.....</b>                                                    | <b>1</b> |
| <b>Planteamiento del Problema .....</b>                                   | <b>1</b> |
| 1.1 Antecedente.....                                                      | 1        |
| 1.2 Definición o Planteamiento .....                                      | 3        |
| 1.3 Objetivos:.....                                                       | 6        |
| 1.4 Justificación.....                                                    | 6        |
| 1.5 Limitaciones del Estudio.....                                         | 7        |
| <b>Capítulo II.....</b>                                                   | <b>8</b> |
| <b>Marco Teórico.....</b>                                                 | <b>8</b> |
| 2.1 Stop Over Nacional.....                                               | 8        |
| 2.1.1 ¿Qué es el Stop Over? .....                                         | 8        |
| 2.1.2 Inauguración del programa Stop Over.....                            | 9        |
| 2.1.3 ¿En qué consiste el programa Stop Over El Salvador?.....            | 10       |
| 2.1.4 Registro de los primeros turistas que hacen uso del programa. ....  | 11       |
| 2.1.5 Nacionalidades de los turistas .....                                | 14       |
| 2.1.6 Descripción de paquete.....                                         | 14       |
| 2.1.7 Paquetes turísticos.....                                            | 15       |
| 2.1.8 Regulaciones nacionales.....                                        | 17       |
| 2.1.9 Decreto migratorio.....                                             | 17       |
| 2.2 Stop Over Internacional.....                                          | 19       |
| 2.2.1 ¿Cómo buscar vuelos con Stop Over? .....                            | 20       |
| 2.2.2 Ejemplos de Stop Over.....                                          | 23       |
| 2.2.3 Aplicaciones que permiten ver si tu vuelo cuenta con Stop Over..... | 29       |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| <b>Capítulo III</b>                 | 31 |
| <b>Metodología</b>                  | 31 |
| 3.1 Entrevista                      | 31 |
| 3.2 Tipo de Entrevista:             | 32 |
| 3.3 Justificación de la Metodología | 32 |
| 3.4 Participantes                   | 33 |
| 3.5 Método                          | 33 |
| 3.6 Instrumento                     | 34 |
| 3.7 Procedimiento                   | 35 |
| 3.8 Estrategia de Análisis de Datos | 36 |
| <b>Capítulo IV</b>                  | 37 |
| <b>Análisis de Resultados</b>       | 37 |
| 4.1 Tabulación de Entrevistas       | 37 |
| 4.2 Análisis de Resultados          | 51 |
| <b>Capítulo V</b>                   | 54 |
| <b>Conclusión General</b>           | 54 |
| <i>Referencias</i>                  | 58 |
| <i>Anexos</i>                       | 60 |



## Introducción

La presente tesina tiene como principal propósito, investigar el accionar que tienen las tour operadoras dentro del programa Stop Over con relación a las rutas que estas les ofrecen.

De este modo, todo el planteamiento y desarrollo de esta tesina de investigación se basa en como las tour operadoras se rigen por medio de la Asociación Salvadoreña de Operadores de Turismo (ASOTUR), para lograr que las rutas establecidas tengan una buena aceptación.

Desde la creación del programa en el año 2014, se crea un convenio entre diferentes entidades para dar marcha al Programa Stop Over, donde se muestra el crecimiento que se ha tenido desde su lanzamiento hasta la última fecha registrada en las estadísticas manejadas por las instituciones encargadas, así mismo la funcionalidad que tiene el programa Stop Over que exime de impuestos de viajes a pasajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, con el fin de hacer turismo en el país hasta por 48 horas

Evaluar la aceptación de las rutas establecidas en el programa Stop Over por parte de los turistas en tránsito por medio de estadísticas reales e identificar los motivos por los cuales los turistas optan por el programa.

Podrán observar entrevistas donde se abordaron temas de interés para saber cómo se maneja el programa Stop Over y el accionar de las tours operadoras dentro de este. A

si mismo se vinculan a otras instituciones del sector privado tales como la aerolínea AVIANCA.

Así el sentido final de esta tesina es lograr dar a conocer las diferentes entidades que dirigen este programa, así como también la forma en que es manejado y ejecutado el Stop Over en El Salvador para tener resultados satisfactorios y poder tener crecimientos favorables para la misma pero sobre todo mostrar cual es el objetivo principal de este programa que es dar a conocer el país como un destino turístico atractivo para todas aquellas personas que nunca lo han visitado y así lograr que posteriormente regresen a vivir mas del turismo de nuestro bello país.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Problema**

#### *1.1 Antecedente*

En el año 2014 se crea un convenio entre diferentes entidades para dar marcha al Programa Stop Over, en la cual consistió en la firma de la carta de cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Turismo, Corporación Salvadoreña de Turismo, Dirección General de Migración y Extranjería y la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), que compromete a las partes a trabajar de forma coordinada para hacer realidad este proyecto.

El proyecto también vincula a otras instituciones del sector privado, tales como: Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR), la aerolínea AVIANCA y La Asociación Salvadoreña de Operadores de Turismo (ASOTUR).

Mediante nota de fecha 10 de julio 2014, la Secretaría para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, remitió a CEPA, propuesta formulada por el Señor Ministro de Turismo, en relación a una reforma al Tarifario del Aeropuerto Internacional de El Salvador, Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, consistente en ampliar la exención de pago de los derechos de embarque a los pasajeros en tránsito y/o transbordo que salen de las instalaciones, cuyo período de

espera sea menor a 48 horas, así como aquellos que pierden su vuelo de conexión por razones de fuerza mayor, por un período de 48 horas.

El Ministerio de Turismo estableció el perfil del proyecto “Stop Over”, como beneficiarios del mismo, al sector turístico de El Salvador, específicamente el sector privado a través de los tour operadores, hoteleros, restaurantes y proveedores de servicios turísticos.

Así mismo, describieron el Proyecto Stop Over, como la interrupción deliberada de un viaje por parte de un pasajero, con la conformidad de la compañía, en un punto entre el lugar de salida y el de destino final, continuando por un servicio posterior de la misma aerolínea.

Al derecho de embarque. Estarán exentos del pago de este derecho los pasajeros en tránsito y aquellos pasajeros de transbordo que tengan un período de espera entre su vuelo de llegada y salida, no mayor de 48 horas.

El Ministerio de Turismo y CEPA consideran que el proyecto “Stop Over”, es un Proyecto de País que busca promover El Salvador como destino de turismo internacional, incentivando que los pasajeros cuyo tiempo de conexión sea menor a 48 horas de espera, puedan invertirlo ingresando a nuestro País para conocer los diferentes puntos turísticos que se ofrecerán, para lo cual, es viable eximir del pago de derecho de embarque a todos aquellos pasajeros que comprueben que realizarán un “Stop Over”, en el período estipulado.

### *1.2 Definición o Planteamiento*

Investigar el accionar que tienen las tour operadoras dentro del programa Stop Over con relación a las rutas que estas les ofrecen.

El programa Stop Over se ha identificado por ser un programa internacional según los medios de comunicación dirigido por el Ministerio de Turismo de El Salvador (MITUR), sin embargo las principales entidades que dirigen este programa son CASATUR, CORSATUR Y ASOTUR, que llevan a cabo las estadísticas de dicho programa y que a su vez hacen la selección de paquetes que el programa ofrece al turista, en base a esto investigaremos la aceptación de las rutas establecidas desde el punto de vista de los tour operadores, en que se basan los turistas, cual es el objetivo principal a lo que lleva a un turista a elegir un paquete, conocidos también como rutas o circuitos turísticos.

Así mismo El Stop Over es un programa que exime de impuestos de viajes a pasajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional de El Salvador Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, con el fin de hacer turismo en el país hasta por 48 horas. Para poder optar por un Stop Over es importante saber si la Aerolínea cuenta con dicho programa, es decir extender una escala o más días. Podemos decir que el Stop Over es una forma de viajar que permite conocer diferentes destinos, y a la vez logrando reducir costos y optimizar tiempo.

En El Salvador el Stop Over sirve como un sistema que permite a los pasajeros en conexión poder hacer una escala por unos días o unas horas, para poder hacer turismo y luego retomar su ruta sin tener que pagar un recargo a la aerolínea.

A través de las plataformas digitales o en los mismos aeropuertos se ponen a la disposición de los turistas los diferentes tipos de paquetes que ofrece el país.

De acuerdo a las rutas establecidas actualmente, se cuenta con 15 paquetes a la disposición que incluyen destinos como la Costa del Sol, Puerto de La Libertad, Centro Histórico de San Salvador entre otros.

Según CORSATUR el programa no está basado para resaltar los tours más, vendidos sino cuantos pasajeros adquieren dicho programa al año, pero cabe mencionar que dentro del ranking manejado en el programa Stop Over los destinos más solicitados por los turistas en tránsito son los de playa y Centro Histórico.

Identificaremos los elementos por los cuales los turistas optan por este servicio y cuál es su funcionalidad dentro de la industria desde el punto de vista de los Tour Operadores. También se investigarán los requisitos o características, para poder optar al Programa Stop Over, como es indispensable una escala no menor de 4 horas, la hora de llegada de su vuelo, hora de partida del próximo vuelo, un documento de identidad.

Entre las Tour operadoras que participan en el programa ofreciendo los paquetes podemos mencionar; Salvador Xpedition, Eco Tours Petate, Morazán Tours, Ecomayan, Inter Tours, Nahuat Tours, Salvadorian Torus, entre otros.

En el 2014 hubo una mejoría para la economía salvadoreña, las cifras de diversos indicadores del gasto agregado de la economía, apuntaron hacia un crecimiento del producto Interno Bruto (PIB) de 2.2% para el año 2014, superando las tasas de los dos años anteriores, según lo indicó el Banco Central de Reserva (BCR).

El producto interno bruto de El Salvador en 2016 creció un 2,4% respecto a 2015. Se trata de una tasa 1 décima mayor que la de 2015, que fue del 2,3%.

En el 2017 se obtuvo una mejoría para la economía salvadoreña, las cifras de diversos indicadores del gasto agregado de la economía, apuntaron que hubo un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) del 2.5% para ese mismo año 2017, superando las tasas de los dos años anteriores, según lo indicó el Banco Central de Reserva (BCR) 2017 Recuperado 08 de 03 de 2018, de <http://www.bcr.gob.sv/esp/>

La participación del sector turístico en la economía salvadoreña representa el 4.51% del Producto Interno Bruto (PIB), generando \$145.2 millones para el año 2017. Según MITUR.

Describiremos los avances que se ha tenido en los últimos años de acuerdo al balance que brinda la cartera de estado, así como CEPA, desde su inicio en el año del 2014 donde se firmaron los acuerdos. Así mismo se estudiará las rutas que están a su disposición para ello se pretende generar una investigación de porque El Salvador implemento este método y los beneficios que genera.

### *1.3 Objetivos:*

#### Objetivo general:

Evaluar la aceptación de las rutas establecidas en el programa Stop Over por parte de las tour operadoras.

#### Objetivos específicos:

- Describir el desarrollo del programa Stop Over en El Salvador.
- Identificar si las rutas ofrecidas por las empresas tour operadoras tienen la aceptación por parte de los turistas en tránsito.
- Listar las estadísticas de los turistas en tránsito que posee CORSATUR.
- Identificar los parámetros de aceptación de los paquetes del programa Stop Over.

### *1.4 Justificación*

La presente investigación se enfocará en conocer el accionar que tiene las tour operadoras dentro del programa Stop Over con relación a las rutas que estas ofrecen, ya que este tiene como fin primordial dar a conocer los principales destinos turísticos que tiene El Salvador, a aquellos pasajeros en tránsito que hacen una escala entre 4 a 48 horas en el Aeropuerto Internacional Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, mostrando por medio de diferentes tours, monumentos, plazas, museos, iglesias, cultura y gastronomía entre otros.



Así, el trabajo permitirá dar a conocer como es administrado el programa y quienes son las entidades encargadas de dirigirlo, además de la importancia y beneficios que tiene el Stop Over para los turistas que hacen escala, dando beneficios como el que exime de impuestos de viajes a pasajeros que opten por comprar estos paquetes y así también ellos puedan disfrutar del turismo salvadoreño, de esta manera se dinamiza la economía del país generando nuevas fuentes de empleo y más divisas.

Con este programa se benefician, diferentes entidades, tanto públicas como privadas, también se ve beneficiado el desarrollo turístico local de los destinos visitados.

Los motivos que nos llevaron a investigar el programa Stop Over, se centran en que no existe un análisis de la aceptación que dicho programa genera en el país, pensamos que, mediante el estudio detallado, conoceremos la aceptación que ha generado desde la implementación hasta la fecha, mediante la opinión de los tour operadores.

### *1.5 Limitaciones del Estudio.*

- Poca información disponible al público sobre el Programa Stop Over.
- Acceso denegado para poder acceder al Aeropuerto.
- No se pudo tener suficiente contacto directo con los turistas.
- Demasiada reserva para tratar el tema por parte de las autoridades competentes.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### *2.1 Stop Over Nacional*

##### *2.1.1 ¿Qué es el Stop Over?*

Es una parada entre el punto de origen y el punto de destino, en la cual un viajero puede permanecer por un determinado tiempo, para después continuar el traslado hacia su destino final en la misma línea aérea que lo transporta.

Lan.com. "Términos y condiciones - LAN.com",[en línea] Recuperado el 05 de Abril de 2018 Disponible en la Web [https://www.latam.com/es\\_un/latam-pass/sobre-el-programa/terminos-y-condiciones/](https://www.latam.com/es_un/latam-pass/sobre-el-programa/terminos-y-condiciones/)

El proyecto Stop Over en El Salvador nace en septiembre de 2014, a raíz de negociaciones previas con las entidades que rigen el sector turismo en El Salvador. Esfuerzo íntegro, en delegar las funciones que van a desempeñar en las áreas administrativas, operativas y ejecución en el Proyecto Stop Over El Salvador.

El propósito del Proyecto es incentivar y atraer a todos los pasajeros en tránsito o transbordo en El Salvador; para que realicen una actividad o movimiento turístico en el territorio hasta por 48 horas.

Algunos de los motivos de los viajeros que hacen uso de este programa son: Viaje de negocios, Trabajo, Ocio o placer, Vacaciones, o Visitas a familiares.

### *2.1.2 Inauguración del programa Stop Over.*

Fecha de publicación: 2016-04-22

El Vicepresidente salvadoreño Óscar Ortiz junto al Ministro de Turismo, José Napoleón Duarte Durán lanzaron oficialmente la plataforma digital “El Salvador Stop Over”, que exime de impuestos de viajes a pasajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional Óscar Arnulfo Romero y Galdámez, con el propósito que hagan turismo en el país hasta por 48 horas.

Guillermo Barrientos, empresario turístico agremiado a la Cámara Salvadoreña de Turismo, explicó la plataforma web [www.elsalvadorstopover.com](http://www.elsalvadorstopover.com) donde los turistas podrán acceder a los servicios turísticos, desde tours diarios, estadía en hoteles, renta de autos y paquetes turísticos hasta por 48 horas.

Señaló que se podrá acceder al Stop Over pre-comprando el servicio turístico al momento de adquirir el boleto aéreo u optar por la opción One Day Tour y adquirirlo en el Aeropuerto de El Salvador.

Asimismo, al comprar el boleto a través de agencia de viajes favorita o en [www.avianca.com](http://www.avianca.com), si el pasajero especifica que desea alargar su escala en El Salvador hasta un máximo de 2 días, automáticamente forma parte de este programa y su boleto no tendrá incrementos en su valor. De igual manera se eliminan los impuestos y se podrá optar a los servicios turísticos.

El Ministro aseguró que los precios establecidos para los tours por el sector privado son competitivos que van desde los US\$40.00 a US\$100.00 por persona, e incluye asesoría, acompañamiento y transporte durante el recorrido.

En total son quince paquetes disponibles, que incluyen destinos como la Costa del Sol, Puerto de La Libertad, Centro histórico de San Salvador y Boquerón. “El servicio de Stop Over no solo es de mucho agrado para los turistas sino que es un servicio eficiente que permite brindar una mejor atención al cliente”, señaló Rodrigo Moreno, Gerente de Mercadeo Salvadorean Tours.

En septiembre de 2014, esta Cartera de Estado firmó junto a CEPA y Migración la institucionalidad del proyecto, que dio paso a la coordinación del proyecto y el montaje de toda la plataforma web y capacitación de los tour operadores que ofrecerán el servicio, así como del Team Stop Over, dedicado a la asistencia del turista; y de la campaña internacional para difundir el proyecto.

### *2.1.3 ¿En qué consiste el programa Stop Over El Salvador?*

Brindar diferentes opciones de precios en cuanto a paquetes turísticos ya que se busca que el turista visite Playas, Volcanes, Centros Históricos, Sitios Arqueológicos, entre otros atractivos turísticos.

Además de Proporcionar al pasajero una actividad de recreación turística dentro de El Salvador, en su tiempo de espera con su vuelo de conexión. Así como brindar 48 horas sin recargo adicionales de impuestos de entrada y salida migratoria.

#### *2.1.4 Registro de los primeros turistas que hacen uso del programa.*

Desde la puesta en marcha del Stop Over, El Salvador ha recibido 45 turistas internacionales en el año 2014 provenientes de países como Estados Unidos, Canadá, España, Colombia, Brasil, Chile, Costa Rica, México y Belice. En total 11 visitantes han pernoctado en el país.

El 21 de febrero arribó el primer grupo de siete personas provenientes de Estados Unidos, y fueron atendidos por las empresas Salvadorean Tours y Nahuat Tours. El pasado 23 de febrero se sumaron 11 canadienses que durante su tránsito por el aeropuerto decidieron hacer turismo en el país y pernoctar.

A finales del mes de febrero se recibió a un grupo de 10 personas provenientes de China-Taiwán, fueron atendidos por la empresa salvadoreña Green Blue Red, visitando sitios turísticos tales como Costa del Sol y San Salvador.

Según estadísticas de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma anualmente en el Aeropuerto circulan más de 2 millones de personas provenientes de diferentes países, de estos 763.837 son pasajeros en transbordo. El proyecto es un esfuerzo conjunto con el gobierno y empresarios de la Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR), encargada de crear los paquetes turísticos a la medida del visitante y la aerolínea AVIANCA.

E&N “El salvador impulsa Stop Over para fomentar turismo sin cobrar impuestos” recuperado el 03 de Abril de 2018 disponible en la web [www.estrategiasynegocios.net](http://www.estrategiasynegocios.net)

Cerca de 5,000 personas han participado de la iniciativa “Stop Over”, anunció el ministro de Turismo, José Napoleón Duarte. Este programa se puso en marcha en 2015 como iniciativa y apoyo del sector privado. En esencia, consiste en liberar de impuestos de viaje a pasajeros que llegan al país en un vuelo de tránsito (o escala) en el Aeropuerto Internacional Óscar Arnulfo Romero y Galdámez. La idea es estimularlos para que hagan turismo en el país hasta por un total de 48 horas.

Hasta el 18 de diciembre de 2016 tenían registros de 2,396 personas que hicieron turismo en El Salvador gracias al “Stop Over”, durante 2015 fueron 1,633 visitantes a través de la plataforma, según el Ministerio de Turismo (MITUR).

Además, el MITUR apuntó que el 50 % del total de pasajeros del programa “Stop Over” inició sus vuelos en Ciudad de México, Lima, Los Ángeles y San Francisco; y el 62 % del total de pasajeros del programa reside en países como Colombia, Estados Unidos de América y México.

Laprensagrafica.com “Personas visitan el país con Stop Over” recuperado el 03 de Abril de 2018, disponible en la web:

<https://www.laprensagrafica.com/economia/5000-personas-visitaron-el-pais-con-el-Stop-Over-20170313-0065.html>.

El Salvador ofrece programa Stop Over a pasajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional

El Salvador ofrece, desde el 2015, a los pasajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional Óscar Arnulfo Romero y Galdámez el programa Stop Over, esto con el objetivo de motivarlos a hacer turismo en el país, aprovechando el beneficio de exoneración de impuestos al salir de las instalaciones del centro aeroportuario hasta por un máximo de 48 horas.

Según datos estadísticos de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma, anualmente en el Aeropuerto Internacional circulan más de 2 millones de personas provenientes de diferentes países, de estos 763,837 son pasajeros en transbordo.

El programa se desarrolla en conjunto con entidades públicas y privadas como: Ministerio de Turismo (MITUR), Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA), Cámara Salvadoreña de Turismo (CASATUR) y la aerolínea AVIANCA, que buscan incentivar el turismo en el país.

El viajero durante su estadía podrá explorar varios destinos turísticos de El Salvador, por la mañana se visita el Centro Histórico de San Salvador y por la tarde el Puerto de La Libertad en el Océano Pacífico, el costo de cada tour ronda los USD 40.00 por persona.

Proesa.gob.sv “El Salvador ofrece programa Stop Over a pasajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional” recuperado el 03 de Abril de 2018 disponible en la web <http://www.proesa.gob.sv>.

El turismo juega un rol importante para el desarrollo social y económico; con esta visión se crean diferentes proyectos unifican los diferentes sectores del país. La demanda de turistas nacionales y extranjeros aumenta por conocer estilo de vida, gastronomía, cultura, tradiciones, entre otros. Se crea el proyecto Stop Over con enfoque vanguardista y de productividad turística.

Este programa busca captar nuevos mercados, ayudar al crecimiento de sectores y cambios en el pensamiento del viajero. El proyecto Stop Over se enfoca en el segmento principal de viajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez.

Como futuros profesionales de la rama turística y tecnológica es importante; analizar las funciones, entidades involucradas, aportes, roles estratégicos dentro del proyecto Stop Over El Salvador.

#### *2.1.5 Nacionalidades de los turistas*

Las nacionalidades de los turistas que optan por el proyecto Stop Over son principalmente: México, Colombia, Perú, Estados Unidos.

#### *2.1.6 Descripción de paquete.*

Descripción de paquetes turísticos Stop Over El Salvador Ofrecidos al viajero en el lapso de tiempo entre 7:30am a 1:30pm, participando todos los operadores de turismo dentro de ASOTUR



### 1-Regular

Excursiones que se realizan en el lapso de tiempo entre 7:10am a 11:30 y durante la tarde de 1:30pm a 5:30pm, participando solo la tour operadora que le corresponde brindar sus servicios ese día según la calendarización de socios dentro de ASOTUR.

### 2-Privado

Excursiones sin lapso de tiempo, los paquetes se pueden realizar a cualquier hora del día, en común acuerdo entre el operador de turismo y el viajero. El medio de contacto es por el sitio web del operador de turismo y el precio puede variar según destino.

ASOTUR, recuperado el 04 de Abril de 2018 disponible en <http://www.asotur.org/>

#### 2.1.7 Paquetes turísticos

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| Centro Histórico                 | Tour Regular |
| Puerto de La Libertad            | Tour Regular |
| Boquerón                         | Tour Privado |
| Boquerón y Joya de Cerén         | Tour Privado |
| Centro Histórico                 | Tour Privado |
| Centro Histórico y Boquerón      | Tour Privado |
| Centro Histórico y Joya de Ceren | Tour Privado |

|                            |              |
|----------------------------|--------------|
| Centro Histórico y Tazumal | Tour Privado |
| Cerro Verde                | Tour Privado |
| Costa del Sol              | Tour Privado |
| Hotel Quality              | Tour Privado |
| Joya de Ceren              | Tour Privado |
| Playa El Tunco             | Tour Privado |
| Puerto de La Libertad      | Tour Privado |
| Ruta de Las Flores         | Tour Privado |
| San Andrés y Joya de Ceren | Tour Privado |
| Tazumal                    | Tour Privado |

### Stop Over El Salvador

Stopoverelsalvador.com recuperado el 05 de abril de 2018, disponible en la web

<https://reservas.elsalvadorstopover.com/paquetes#>

El Aeropuerto Internacional Oscar Arnulfo Romero y Galdámez posee una posición estratégica en el tránsito de vuelos, se estima que solo en el aeropuerto de El Salvador son alrededor de 2.9 millones de pasajeros, según CEPA, que hacen uso de las instalaciones anualmente.

### *2.1.8 Regulaciones nacionales*

#### *Aerolíneas*

Conexiones de más de seis horas, la reserva debe realizarse en el momento de la compra del boleto aéreo.

### *2.1.9 Decreto migratorio*

Actualmente el Stop Over se rige en decretos, reglamentos y artículos que asegura a los viajeros y las empresas que prestan el servicio; protegiendo sus derechos y obligaciones legales; el artículo de publicado en el Diario Oficial tomo 405, expresa claramente la modificación a la Ley de Migración que se realizó por la aplicación de este proyecto.

Transparencia.gob.sv “Rendición de cuentas MITUR” recuperado el 05 de abril de 2018 disponible en la web:

<http://www.transparencia.gob.sv/search?utf8=%E2%9C%93&ft=mitur>

#### *Política Nacional de Turismo:*

- Pequeñas y medianas Empresas deben evolucionar según las nuevas tendencias de la cadena de valor turística
- Incrementar la competitividad de servicios Básicos.
- Creación de nuevos productos y servicios turísticos

Eje VI Espacio Turístico Sostenible

Política de integración de los destinos Nacionales a circuitos regionales e internacionales

- Posicionar y fortalecer el aeropuerto Internacional Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez de El Salvador. Como Hub regional, ser un centro de conexión y distribución de vuelos.
- Permitirá tener una mayor interconexión con destinos para viajes hacia Norteamérica, Sudamérica, Centroamérica y países Europeos.

Actual mente no existe ninguna ley dirigida al proyecto Stop Over, se rigen por decretos legales que orientan los procesos administrativos y ejecutores. Se establece lineamientos que apoyan a las Empresas que brindan el servicio.

Instituciones públicas y privadas involucradas en el proyecto Stop Over

-Ministerio de Turismo: creador, rector y propulsor del proyecto Stop Over

-Cámara Salvadoreña de Turismo: administrador de la plataforma del proyecto

-Stop Over El Salvador: ente operativo encargado de ejecutar los tours vendidos dirigidos al viajero.

-Asociación Salvadoreña de Operadores de Turismo: aprovechamiento del proyecto Stop Over, oferta de paquetes turísticos a un costo menor.

MITUR “instituciones involucradas” Recuperado el 01 de abril de 2018

## *2.2 Stop Over Internacional*

Por lo general, los vuelos sin escalas son la opción preferida de todo viajero. Se ahorra tiempo, problemas con las conexiones y se reduce la posibilidad de pérdida de maletas. Pero, ¿Y si se pudiesen aprovechar las escalas para conocer dos destinos, o más, en un solo vuelo?

Los vuelos con escalas además de poder ser más baratos, ofrecen en algunos casos la posibilidad de conocer dos destinos en uno gracias a los “Stop Overs” que en muchos de los países del mundo ya se cuenta con dicho programa, una opción que ofrecen algunas aerolíneas para pasar más de 24 horas en algunas de sus escalas.

Para saber si un vuelo ofrece la posibilidad de realizar un Stop Over de forma gratuita, o pagando un extra, hay que preguntarlo en la agencia de viajes en la se contrate el viaje. Las agencias físicas tradicionales pueden conseguir esta información y realizar la petición con las aerolíneas directamente, sin tener que complicarse con la gestión. Por lo que quizás, en el caso de estar interesado en aprovechar esta oportunidad merezca la pena pagar las comisiones que, generalmente, aplican las agencias de viajes tradicionales.

Stop Over es una forma de viajar que permite conocer varios destinos por el precio de uno, hasta hace un tiempo la palabra "Stop Over" era sólo conocida por viajeros frecuentes, pero últimamente y gracias a los sitios que encuentran ofertas de

vuelos baratos se ha hecho muy popular este término y es normal ver cómo su uso se ha extendido a un público que no es tan frecuente de los viajes.

También se puede agregar que Stop Over es cuando se aprovecha el tiempo de conexión entre dos destinos para conocer la ciudad donde realizamos la parada. Muchas veces las empresas aéreas cubren los gastos de transporte (traslados hacia y desde el hotel) y alojamiento o dan un gran descuento para que el pasajero conozca el lugar. Cada empresa tiene sus reglas respecto a esta modalidad, las cuales son informadas al momento de la compra del pasaje.

El Stop Over bien aprovechado es una excelente oportunidad para conocer un destino más durante nuestro viaje, por un costo muy conveniente.

La modalidad Stop Over es de las mejores para conocer varios destinos, forma parte de esos métodos que no todos conocen pero que deberían conocerlo para viajar más y mejor.

### *2.2.1 ¿Cómo buscar vuelos con Stop Over?*

Son varias las aerolíneas que lo permiten sin cargo o por una diferencia de precio mínima. Para saberlo es necesario revisar cuáles son las conexiones del vuelo y las condiciones de la tarifa donde se indicará si lo permite o no.

Para buscarlos en la web de la aerolínea, una vez que sabemos que es permitido, es necesario utilizar la herramienta de “múltiples destinos” en la que se puede cargar tramo por tramo nuestro viaje.

Turimocasual.com recuperado el 02 de abril de 2018 disponible en la web <http://www.turismocasual.com/articulos/que-es-stopover-beneficios-aerolineas>

Aerolíneas que generalmente lo permiten.

¿Cuáles son las aerolíneas que generalmente lo permiten de forma gratuita o por muy poca diferencia de precio en las clases tarifarias más baratas?

- Alitalia: en Roma.
- Air Europa e Iberia: en Madrid (AE no tiene la opción de buscarlo en la web, pero se puede buscar en las agencias).
- British: en Londres. Es una muy buena opción para hacer menos “pesado” el viaje a Asia.
- Lan: permite en Santiago y Lima. Generalmente en las clases tarifarias más baratas cobran USD75 por hacerlo.
- Tam: en San Pablo o Rio.

- American: en Miami, Nueva York y Dallas. Hay vuelos hacia algunas ciudades que a la ida son vía MIA y a la vuelta vía NYC, y en ese caso se pueden aprovechar las dos paradas.
- Turkish: para el único destino en el que el precio queda parecido haciendo el stop en Estambul es para Nevsehir (Capadocia). Para los otros destinos de Turquía y de otros países los precios se disparan bastante.
- KLM: en Ámsterdam.
- Air France: en París.
- United: quienes viajan a Asia por esta aerolínea pueden aprovechar las paradas en Los Ángeles y en algunos casos en Honolulu.

Vietnam o Nueva Zelanda, por ejemplo, ofrece la oportunidad de conocer gratis o por poco dinero lugares tan exóticos como Singapur, Dubái o las ruinas de Petra.

Sixth freedom.

Las ofertas más apetitosas las suelen tener las aerolíneas que en la jerga del sector se conocen como sixth freedom (aquellas que transportan pasajeros entre dos países haciendo escala en un tercero, al que pertenece la compañía). Compañías como Qatar Airways, Emiratos, Royal Jordania, Thai o Singapur Airlines se han especializado en este tipo de conexiones intercontinentales que operan con aviones de gran capacidad a precios asequibles. Las dos primeras, pertenecientes a países Oriente Próximo situados estratégicamente a mitad de camino entre Europa y Asia, inauguran



este año vuelos directos desde España a Doha y Dubái, respectivamente, desde donde ofrecen conexiones a exóticos destinos de la región del Índico, el Sureste Asiático, Australia y Oceanía.

### *2.2.2 Ejemplos de Stop Over.*

El Zawar Stop ver de Royal Jordania, por ejemplo, incluye estancias de una o más noches en hoteles de cinco estrellas de Ammán desde 31 euros por persona y noche, lo que permite aprovechar la escala en sus vuelos desde España a la India, Sri Lanka y otros países del sureste de Asia para visitar las ruinas de Petra o el desierto del Wadi Rum, por ejemplo.

Singapur Airlines propone hacer un alto en esta pequeña república urbana del sureste asiático antes de continuar el viaje a Bali, Australia o Nueva Zelanda. Su paquete Singapur Stop Over, desde 68 euros por persona y noche, incluye el alojamiento, transporte público, entradas gratis para el Jurong Bird Park (un enorme aviario tropical, donde es posible ver exóticas aves y mariposas en libertad), el jardín de las Orquídeas, la isla de Sentosa y otros lugares turísticos, además de descuentos en tiendas y restaurantes, como el del legendario hotel Raffles.

Qatar Airways ofrece vuelos diarios desde Madrid y Barcelona a Doha, capital de Qatar, desde donde conecta con destinos como Nairobi (Kenia), Seúl (Corea), Melbourne (Australia) o Bali (Indonesia). Estos billetes permiten disfrutar de una estancia de una o dos noches en Doha desde 33 euros por persona y noche, con

desayunos y transfer al aeropuerto. El programa Qatar Stopover también contempla seis excursiones opcionales (como el Doha City Tour o el Arabian Nights Safari) entre 21 euros y 102 euros por persona.

Bazaar “las mejores ciudades del mundo para hacer un Stop Over” recuperado el 30 de Marzo de 2018 disponible en la web <https://www.harpersbazaar.com/es/cultura/viajes-planes/g355493/las-mejores-ciudades-del-mundo-para-hacer-un-stopover/>

Emirates Airlines tiene dos vuelos diarios entre Dubái y las islas Seychelles, con una conexión diaria desde Madrid. Los pasajeros en tránsito hacia Seychelles o hacia otros destinos como Trivandrum, en el sur de la India, Kuala Lumpur (Malasia) o las ciudades australianas de Brisbane, Sídney, Melbourne o Perth. El Dubái Stop Over contempla alojamiento desde 31 euros por persona y noche (para estancias de tres noches), con traslados, visado para 96 horas (el tiempo máximo de estancia con esta fórmula) y excursiones opcionales desde 25 euros por persona.

Si tenemos la opción de hacer escala en Filadelfia estaremos de enhorabuena, pues la ciudad norteamericana es toda una joya para el visitante. Con un centro histórico lleno de interesantes rincones, así como magníficos edificios y monumentos, bastan unos cuantos paseos para conocer lo más importante. A diferencia de otras ciudades, el centro de Filadelfia reúne prácticamente todos los hitos y es muy sencillo ir andando de uno a otro, así como el aeropuerto se encuentra a muy poca distancia. De

hecho, no es mala idea pernoctar en un hotel del aeropuerto, que suelen ser más baratos, y coger el tren al centro sin maletas ni agobios.

Aeropuerto de Kuala Lumpur hasta la estación Central, desde donde parten prácticamente todas las líneas de metro y tren elevado de la capital malasia. Rompiendo tópicos y con una vitalidad increíble, estamos ante una ciudad con muchísimo movimiento incluso más allá de la caída del sol que llena a diario sus muchísimos centros comerciales y calles de tiendas. Los lugares más interesantes de Kuala Lumpur se pueden visitar en un día o día y medio, y si somos amantes de las compras podremos ver cómo los petrodólares son capaces de levantar gigantescos centros comerciales en cada esquina.

Singapur es un clásico entre las ciudades más interesantes a la hora de hacer una parada de 24 o 48 horas. Por un lado, porque su aeropuerto, el de Changi, es de los más bonitos del planeta, con multitud de servicios y atracciones para hacer las esperas más llevaderas. Pero también porque apenas basta un sencillo metro para llegar a cualquiera de los diferentes centros neurálgicos de la ciudad. Ya sea Little India, Sentosa, Marina Bay, Chinatown... no se tarda más de una hora en poder pasear por ellos una vez nos bajemos del avión. El único 'pero' es que se trata de una de las ciudades más caras para el bolsillo español, por lo que, a diferencia de Kuala Lumpur, no es tan buena idea dedicarse a las compras durante esta parada.

La capital de Argentina es vibrante y hermosa como ella sola. Con tantísimo por ofrecer, así como una intensa vida nocturna en la que la música, el baile y la buena

mesa están siempre presentes, es más que perfecta como parada en el Cono Sur antes de proseguir viaje a otro rincón de Argentina o a los países vecinos. Aprovechar el no tan agradable jet lag para estirar un poco más la marcha de la ciudad no es una mala idea, como tampoco pasear tranquilamente por sus espacios de moda, probar sus delicias gastronómicas a pie de calle y, cómo no, acercarse a los barrios más populares e interesantes, todo ello en apenas un día. Sí, es posible.

Bazaar “las mejores ciudades del mundo para hacer un Stop Over” recuperado el 30  
<https://www.harpersbazar.com/es/cultura/viajes-planes/g355493/las-mejores-ciudades-del-mundo-para-hacer-un-stopover/>

La capital del Estado de Georgia es perfecta para una parada a medio camino en nuestro viaje a la Costa Oeste de Norteamérica. Y lo es porque basta un día para caer enamorados de su calidad de vida, sus muchos parques, su musicalidad... y no dejar pasar la oportunidad de conocer el corazón de Coca-Cola o la CNN, pero también ser de los primeros en ver su impresionante nuevo estadio, patrocinado por Mercedes Benz, y que es todo un ingenio arquitectónico. Pero, más allá de por sus novedades, Atlanta es interesante por sus raíces, su rica historia de sueños, Guerra Civil, comunidad negra... muchas aristas que harán de una parada toda una aventura.

Hong Kong Es la ciudad más visitada de Asia y con motivo. Contar con metro hasta el aeropuerto, además, hace fácilmente visitable si solo tenemos un par de días, así como su relativo poco espacio evita grandes distancias para conocer sus delicias. Eso sí, tocará elegir, en tanto que puede ser un poco caótico si queremos visitar

los templos más alejados de la isla de Hong Kong, en la zona continental. Solo por dar un paseo frente al mar, ver su impactante skyline y poder desayunar con los mejores dimsum del planeta ya merece la pena una parada rápida allí, pero si además podemos subir a sus rascacielos y miradores de montaña, bañarnos en sus playas o incluso meternos en el bullicio de su mercado nocturno, lo habremos bordado.

Florida es quizás el mejor puerto de entrada para visitar Centroamérica, así como proseguir camino por Estados Unidos. Aunque la distancia con el aeropuerto no juega tan a favor como con Filadelfia, la ciudad cuenta con una vida los siete días de la semana que, aterricemos cuando aterricemos, siempre tendremos la posibilidad de pasarlo bien en el área de Miami Beach o incluso en el downtown, paseando y probando restaurantes de todo el mundo, no solo los de herencia latinoamericana. Moverse por Miami en transporte público es sencillo y rincones como el Wynwood Walls con sus mágicos murales nos esperan.

Elegir Colombia como epicentro para moverse por Sudamérica es una buena opción pero, si en vez de ir a Bogotá, tenemos a Medellín como parada, estaremos regalándonos la oportunidad de pasar un día o dos en una de las ciudades más bonitas y mágicas del país. El aterrizaje de los más interesantes del continente, al encontrarse sobre las montañas, y en el valle nos espera una ciudad donde las orquídeas están siempre presentes, así como una gastronomía rica y muchos monumentos que se pueden visitar en apenas un paseo por el centro. El aeropuerto está

mucho mejor conectado de lo que parece con el resto de América, incluso Estados Unidos.

En eterna lucha con Dubái por atraer pasajeros y turistas, la ciudad de Emiratos Árabes Unidos se ha especializado en Stop Over personalizados, bien para los que van camino de alguna de las ciudades sagradas de Oriente Medio como para ofertas como jugar al golf o pasarlo bien con todo tipo de deportes acuáticos en el Golfo Pérsico. Claro que también hay que añadir Louvre más grande del mundo, tras el de París, o el Ferrari World, entre otros lugares que los petrodólares han hecho posible. El último en apuntarse a un Stop Over allí fue Ricky Wilson, de Kaiser Chiefs.

Bazaar “las mejores ciudades del mundo para hacer un Stop Over” recuperado el 30 de Marzo de 2018 disponible en la web <https://www.harpersbazaar.com/es/cultura/viajes-planes/g355493/las-mejores-ciudades-del-mundo-para-hacer-un-stopover/>

Las aerolíneas turcas se han especializado desde hace años en ofrecer ofertas inmejorables conectando Estambul con multitud de ciudades de segundo rango, además capitales de todos los países europeos, Oriente Medio e incluso Asia Central. Así, en nuestro camino a la Ruta de la Seda o India, qué mejor que empezar a empaparse de historia y culturas milenarias la que ofrece la ciudad. Del aeropuerto a la plaza de Taksim, centro neurálgico de la ciudad, se tarda alrededor de 45 minutos en bus e incluso hay posibilidad de hacer recorridos en taxi privados por lugares con firmas como TaxiTender. En apenas nada podrás recorrer Santa Sofía, pasear junto

al Bósforo e incluso disfrutar en una terraza de los famosos cócteles de la noche de Estambul.

Viajero Astuto recuperado el 30 de Marzo de 2018 disponible en la página web [https://elpais.com/elpais/2011/06/06/viajero\\_astuto/1307326878\\_130732.html](https://elpais.com/elpais/2011/06/06/viajero_astuto/1307326878_130732.html)

Son solamente algunos ejemplos de aerolíneas que generalmente permiten el stop gratuito o por poca diferencia en el precio.

Este tipo de paradas son una muy buena oportunidad de conocer una nueva ciudad que quizá no teníamos en el itinerario y de paso aliviar un poco los viajes más largos.

### *2.2.3 Aplicaciones que permiten ver si tu vuelo cuenta con Stop Over*

Para quienes realizan la compra de sus boletos aéreos online, la herramienta online <http://matrix.itasoftware.com/> permite conocer si un vuelo ofrece la opción de pedir un Stop Over.

Desde esta web se puede realizar una búsqueda de las diferentes opciones de vuelos entre dos ciudades, y una vez seleccionado el vuelo deseado hay clicar sobre el enlace “fare rule”. Esto nos llevará a una página con toda la información completa del billete y la tarifa pagada: si permite cambios, limitaciones del billete, etc.

Matrix “Matrix Airfare Search” Recuperado el 03 de Abril de 2018 disponible en la web <http://matrix.itasoftware.com/>

Otras webs como [despegar.com](https://www.despegar.com), ofrecen la posibilidad de buscar pasajes con la modalidad de “multiple escala” lo que permite ver de forma resumida todas las alternativas sobre el recorrido que elegimos. Cuando la escala es muy amplia, algunas aerolíneas incluyen gastos de alojamiento gratuito en hoteles cercanos a los aeropuertos, dependiendo las horas de las escalas y la clase en la que viajamos.

Finalmente es importante tener en cuenta que, si se pretende conocer la ciudad de un país con esta modalidad, será necesario averiguar antes si se necesita visado de entrada.

Despegar.com recuperado el 03 de Mayo de 2018 disponible en la web <https://www.despegar.com.sv/>



## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### *3.1 Entrevista*

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

Slide Player recuperado el 03 de Mayo de 2018 disponible en la web <https://www.google.com.sv/amp/slideplayer.es/amp/3922089/>

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

Se podrá definir que la entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos, por lo tanto, una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

### *3.2 Tipo de Entrevista:*

- Entrevista No Estructurada:

Es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas; Su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra por entero en manos del entrevistador.

Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables elabora preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encabezar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

Este tipo de entrevistas es muy útil en los estudios descriptivos y en las fases de exploración para el diseño del instrumento de recolección de datos.

### *3.3 Justificación de la Metodología*

La metodología utilizada dentro de esta investigación tiene como fin primordial, describir y dar a conocer el accionar que tienen las tour operadoras dentro del programa Stop Over y así obtener de manera clara la información que se necesita, para conocer más a fondo estadísticas y porcentajes que dicho programa está generando.

Por medio de la Asociación Salvadoreña de Turismo (ASOTUR) , y algunas de las entidades encargadas de este programa, se obtuvo información importante y relevante para llevar a cabo esta investigación,

Se debe tomar en cuenta que, para llevar a cabo esta investigación se encontraron, algunas limitantes.

Entre las limitantes podemos mencionar, la falta de acceso al Aeropuerto Internacional Monseñor Oscar Arnulfo Romero y Galdámez, en la metodología, se optó por utilizar como instrumento la entrevista no estructurada y de esta manera obtener información de las entidades que coordinan dicho programa.

### *3.4 Participantes*

En base al estudio realizado se han elegido para esta investigación personas que desempeñan diferentes cargos dentro de las organizaciones por las cuales se rige el programa, las cuales fueron:

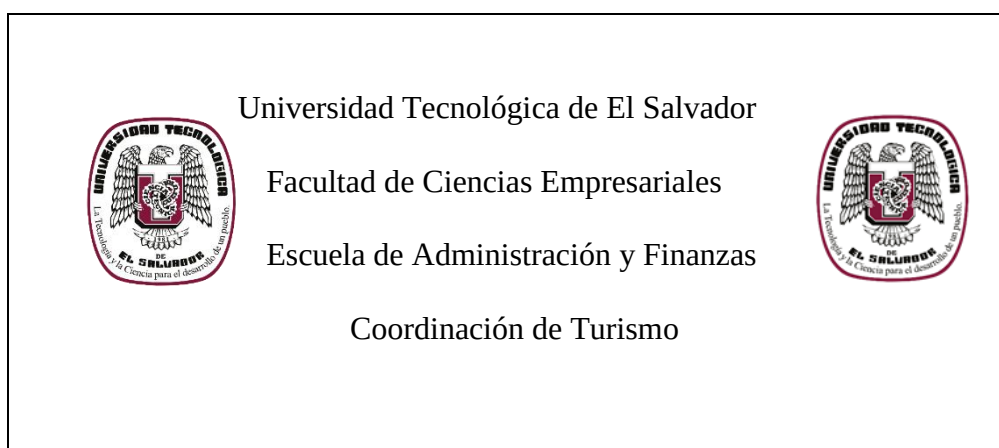
- Coordinadora de ASOTUR
- Encargada de Estadísticas (MITUR)
- Encargado de Acceso a la Información y técnico en Información Turística de CORSATUR
- Turistas en transbordo del Aeropuerto Internacional Monseñor Oscar Arnulfo Romero.

### *3.5 Método*

Aleatorio Simple

En el muestreo de nuestra investigación se determinó que son diecinueve tours operadoras que distribuyen el programa quienes son dirigidas por la Asociación Salvadoreña de Turismo (ASOTUR), que se encarga de administrar el programa Stop Over en El Salvador.

### 3.6 Instrumento



**Carrera:** Técnico en Administración de Empresas Turísticas

**Tema:** Investigar la Aceptación de las Rutas Establecidas y el accionar que tienen las Tour Operadoras dentro del Programa Stop Over.

#### **Indicaciones Generales para la Entrevista**

Esta Entrevista es un primer acercamiento de investigación universitaria sobre aspectos importantes de la aceptación del programa Stop Over.

Agradecemos dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas que a continuación se le presentan.

1. ¿Número de pasajeros movilizados anualmente?
2. ¿Meses en los que se registran más ventas de Stop Over?
3. ¿Meses en los que menos ventas se registran de Stop Over?
4. ¿Tour operadoras que venden el paquete?
5. ¿Tour operadora que más paquetes vende?
6. ¿Ranking de tour más vendidos?
7. ¿Horario que más demanda tiene para realizar el Stop Over?
8. ¿Pasajeros según país de procedencia?
9. ¿Pasajeros según país de destino?
10. ¿Pasajeros según país de residencia?

### *3.7 Procedimiento*

- Se determinó el instrumento a utilizar para el trabajo.
- Se crearon las preguntas del instrumento.
- Se acudió a las instituciones para agendar fechas para las entrevistas.
- Se nos asignaron personas que manejan el programa, en representación de las instituciones.
- Se procedió a pasar el instrumento.

- Se determinó que la forma de tabular los datos será cualitativa, debido a que es una entrevista no estructurada.
- Se tabularon los datos, obteniendo la información deseada.

### *3.8 Estrategia de Análisis de Datos*

La estrategia de análisis de datos utilizada se realizará en forma cualitativa.

## Capítulo IV

### Análisis de Resultados

#### 4.1 Tabulación de Entrevistas

##### Entrevista 1

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Entrevistado</b>                             | Carolina                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Cargo</b>                                               | Coordinadora                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Institución</b>                                         | ASOTUR                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1. ¿Número de pasajeros movilizados anualmente?            | <p>En el año 2015 se movilizó una cantidad de 1,633 pasajeros,</p> <p>En el año 2016 2,536 pasajeros</p> <p>En el año 2017 3,255 pasajeros.</p> <p>En total se han movilizó una cantidad de 7,424 pasajeros del año 2015 al 2017</p> |
| 2. ¿Meses en los que se registran más ventas de Stop Over? | <p>Según las estadísticas que manejamos anualmente, colocados en top tres los meses en los que más ventas del programa se registran son:</p> <p>2015: Julio, Octubre y Agosto.</p>                                                   |

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | <p>2016: Octubre, Julio y Junio.</p> <p>2017: Noviembre, Septiembre y Octubre.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> <p>Nov.(960pax),</p> <p>Oct.(944pax),</p> <p>Jul. (894pax).</p>                                                                                                                     |
| <p>3. ¿Meses en los que menos ventas se registran de Stop Over?</p> | <p>Colocados en top tres los meses en los que menos ventas del programa se registran son:</p> <p>2015: Enero, Marzo y Abril.</p> <p>2016: Febrero, Abril y Marzo.</p> <p>2017: Mayo, Abril y Enero.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> <p>May.(167pax),</p> <p>Abr.(191pax),</p> <p>Ene.(194pax).</p> |



|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | Datos ordenados por cantidad de pasajeros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4. ¿Tour operadoras que venden el paquete? | <p>Contamos con 18 Tour operadoras que distribuyen el paquete las cuales son:</p> <p>AVITOURS,CADISI TOURS, DOLPHINS TOURS, EC TOURS, ECO TOURS, PETATE, ECOMAYAN TOURS, EPIC TOURS, GREEN BLUE RED, INTERTOURS, MAYAN ESCAPES, NAHUAT TOURS, NANCH TOURS, PAPAGAYO ADVENTURES, SALVADOREAN TOURS, TOURS UNIVERSALES, TROPIC TOURS, TOUR BUS EL SALVADOR.</p> <p>Además de otro tipo de entidades como: CASATUR, ASOTUR.</p> |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5. ¿Tour operadora que más paquetes vende?</p> | <p>Ccolocados en top tres las Tour Operadoras en las que más ventas del programa se registran son:</p> <p>2015: SALVADOREAN TOURS, TROPIC TOURS, MAYAN ESCAPES.</p> <p>2016: SALVADOREAN TOURS, TOURS UNIVERSALES, NAHUAT TOURS.</p> <p>2017: SALVADOREAN TOURS, NAHUAT TOURS, TROPIC TOURS.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> <p>SALVADOREAN TOURS(942pax),<br/>NAHUAT TOURS (639pax),<br/>TROPIC TOURS (616pax)</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p> |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>6. ¿Ranking de tour más vendidos?</p>                             | <p>colocados en top tres los Tour en los que más ventas del programa se registran son:</p> <p>2015: Centro Histórico, Centro Histórico y Boquerón y Costa del Sol.</p> <p>2016: Centro Histórico, Puerto de La Libertad, Centro Histórico y Boquerón.</p> <p>2017: Centro Histórico, Puerto de La Libertad, Centro Histórico y Boquerón.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> <p>Centro Histórico(5,721pax),</p> <p>Puerto de La Libertad(666pax),</p> <p>Centro Histórico y Boquerón (759pax)</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p> |
| <p>7. ¿Horario que más demanda tiene para realizar el Stop Over?</p> | <p>Colocado por año el top tres de los horarios con más demanda son:</p> <p>2015: 7:30 am, 7:50 am, 7:55 am.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>2016: 7:10 am, 7:15 am, 7:00 am.</p> <p>2017: 7:10 am, 7:00 am, 7:15 am.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> <p>7:10 am (1,269 pax),</p> <p>7:00 am (760 pax),</p> <p>7:15 am (691 pax).</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p>                                                |
| 8. ¿Pasajeros según país de procedencia? | <p>Colocado por año el top tres de los países de procedencia es:</p> <p>2015: México, City México, Lima Perú, Bogotá Colombia.</p> <p>2016: México, City México, Lima Perú, San Francisco USA.</p> <p>2017: México, City México, Lima Perú, Los Ángeles USA.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>México, City México (1,358 pax),</p> <p>Lima Perú (944 pax),</p> <p>Los Ángeles USA (711 pax).</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 9. ¿Pasajeros según país de destino? | <p>Colocado por año el top tres de los países de destino es:</p> <p>2015: Lima Perú, San Francisco USA, México City México</p> <p>2016: Lima Perú, México City México, Bogotá Colombia.</p> <p>2017: Lima Perú, México, City México, Bogotá Colombia.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> <p>Lima, Perú (1,799 pax),</p> <p>México, City México (987 pax),</p> <p>Bogotá, Colombia (716 pax).</p> |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | Datos ordenados por cantidad de pasajeros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 10. ¿Pasajeros según país de residencia? | <p>Colocado por año el top tres de los países de residencia es:</p> <p>2015: Colombia, USA, México.</p> <p>2016: Colombia, USA, México.</p> <p>2017: USA, México, Colombia.</p> <p>Haciendo el análisis de estos años el top tres general quedaría:</p> <p>Colombia (1,657 pax),</p> <p>USA (1,562 pax),</p> <p>México (1,456 pax).</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p> |

## Entrevista 2

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| Nombre del Entrevistado | Ricardo |
|-------------------------|---------|

|                                                              |                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cargo Actual                                                 | Técnico en información Turística                                                                                                                            |
| Institución                                                  | CORSATUR                                                                                                                                                    |
|                                                              |                                                                                                                                                             |
| 1. ¿Número de pasajeros movilizados anualmente?              | En tres años de poner en marcha el programa se han movilizado un total de 7,424 pasajeros del año 2015 al 2017                                              |
| 2. ¿Meses en los que se registran más ventas de Stop Over?   | Según las estadísticas que se manejan en CORSATUR anualmente, son los meses de:<br><br>Julio, noviembre y diciembre donde se registran más visitas anuales. |
| 3. ¿Meses en los que menos ventas se registran de Stop Over? | Los meses en los que menos ventas del programa Stop Over se registran podemos mencionar:<br><br>Enero, marzo y abril.                                       |
| 4. ¿Tour operadoras que venden el paquete?                   | Contamos con 18 Tour operadoras que distribuyen el paquete las cuales son:<br><br>AVITOURS,CADISI TOURS,<br><br>DOLPHINS TOURS, EC TOURS, ECO               |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p>TOURS, PETATE, ECOMAYAN TOURS, EPIC TOURS, GREEN BLUE RED, INTERTOURS, MAYAN ESCAPES, NAHUAT TOURS, NANCH TOURS, PAPAGAYO ADVENTURES, SALVADOREAN TOURS, TOURS UNIVERSALES, TROPIC TOURS, TOUR BUS EL SALVADOR.</p> <p>Además de otro tipo de entidades como: CASATUR, ASOTUR</p> |
| 5. ¿Tour operadora que más paquetes vende? | La Tour Operadora que más tours vende es: SALVADOREAN TOURS                                                                                                                                                                                                                          |
| 6. ¿Ranking de tour más vendidos?          | <p>Los Tour en los que más ventas del programa se registran son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Histórico</li> <li>• Puerto de La Libertad</li> </ul>                                                                                                           |



|                                                               |                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Histórico y Boquerón</li> </ul>                                                                                        |
| 7. ¿Horario que más demanda tiene para realizar el Stop Over? | <p>Los horarios con más demanda son:</p> <p>7:30 am, 7:50 am, 7:55 am.</p> <p>3:30pm</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p>                             |
| 8. ¿Pasajeros según país de procedencia?                      | <p>Países de procedencia:</p> <p>México, Lima Perú, Los Ángeles, San Francisco, Bogotá Colombia, Toronto Canadá.</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p> |
| 9. ¿Pasajeros según país de destino?                          | <p>Países de destino:</p> <p>Lima Perú, México, Bogotá, New York, San Francisco.</p> <p>Datos ordenados por cantidad de pasajeros.</p>                                 |
| 10. ¿Pasajeros según país de residencia?                      | <p>Países de residencia:</p> <p>USA, México, Colombia, Ecuador, Brasil.</p>                                                                                            |

|  |                                            |
|--|--------------------------------------------|
|  | Datos ordenados por cantidad de pasajeros. |
|--|--------------------------------------------|

### Entrevista 3

|                                                              |                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del Entrevistado                                      | Marina Hernández                                                                                                           |
| Cargo Actual                                                 | Inteligencia de Mercado                                                                                                    |
| Institución                                                  | CORSATUR                                                                                                                   |
|                                                              |                                                                                                                            |
| 1. ¿Número de pasajeros movilizados anualmente?              | Desde el año 2015 al año 2017 se movilizaron una cantidad de 7,424 pasajeros                                               |
| 2. ¿Meses en los que se registran más ventas de Stop Over?   | Según las estadísticas que manejamos en CORSATUR, los meses que más ventas se registran son: Julio, Noviembre y Diciembre. |
| 3. ¿Meses en los que menos ventas se registran de Stop Over? | Los meses donde se registran menos afluencia de pasajeros son: Enero, Marzo                                                |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | y Abril. Con respecto a utilizar el programa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4. ¿Tour operadoras que venden el paquete? | <p>Dentro del programa se cuenta con 17 tour operadoras que distribuyen los paquetes, estas son: AVITOURS, CADISI TOURS, DOLPHINS TOURS, EC TOURS, ECO TOURS, PETATE, ECOMAYAN TOURS, EPIC TOURS, GREEN BLUE RED, INTERTOURS, MAYAN ESCAPES, NAHUAT TOURS, NANCH TOURS, PAPAGAYO ADVENTURES, SALVADOREAN TOURS, TOURS UNIVERSALES, TROPIC TOURS, TOUR BUS EL SALVADOR.</p> <p>Además de otro tipo de entidades como: CASATUR, ASOTUR</p> |

|                                                               |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. ¿Tour operadora que más paquetes vende?                    | La tour operadora que más paquetes vende según estadísticas es:<br><br>SALVADOREAN TOURS                                                                                   |
| 6. ¿Ranking de tour más vendidos?                             | Los 3 tours más vendidos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Histórico</li> <li>• Puerto de la Libertad</li> <li>• Centro Histórico y Boquerón</li> </ul> |
| 7. ¿Horario que más demanda tiene para realizar el Stop Over? | El top 3 de los horarios que más demanda genera son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7:10am</li> <li>• 7:00am</li> <li>• 7:15am</li> </ul>                        |
| 8. ¿Pasajeros según país de procedencia?                      | Entre los pasajeros según su procedencia tenemos a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• México</li> <li>• Perú</li> <li>• USA</li> </ul>                              |
| 9. ¿Pasajeros según país de destino?                          | Según análisis estadísticos el top tres según país de destino es: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perú</li> <li>• México</li> </ul>                               |

|                                          |                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colombia</li> </ul>                                                                                                                                             |
| 10. ¿Pasajeros según país de residencia? | <p>Haciendo un análisis general del año 2015 al 2017 los tres países de residencia más frecuentes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colombia</li> <li>• USA</li> <li>• México</li> </ul> |

#### 4.2 Análisis de Resultados

##### 1. Interrogante.

Comparando la información que nos brindaron los tres entrevistados coinciden en que la cantidad de pasajeros movilizados desde el año 2015 al 2017 es de 7,424 pasajeros y según cantidades detalladas nos lleva a un análisis de un incremento de 55.3% del año 2015 al 2016 y luego se ve un incremento de 28.4% entre el año 2016 al 2017.

Como podemos observar se muestran porcentajes favorables para el programa, ya que no solo mantiene las cifras si no también va creciendo poco a poco, perfeccionándose y mostrando mejores opciones para satisfacer las necesidades del turista.

##### 2. Interrogante.

En las entrevistas realizadas a las diferentes entidades, dos de los tres entrevistados coincidieron que en los meses donde se obtiene un incremento favorable de pasajeros que utilizan este programa son en los meses de Julio, Noviembre y Diciembre. Mientras que uno del entrevistado comentó que en octubre se obtuvo al igual que los otros meses ya mencionados un incremento favorable de ventas.

3. Interrogante.

Dos de los entrevistados coinciden en que los meses que menos ventas registran son Enero, Marzo y Abril sin embargo nuestro otro entrevistado menciona que Enero, Abril y Mayo son en los meses que menos ventas se pueden observar, como conclusión observamos que la temporada baja del programa durante el año es de Enero a Mayo.

4. Interrogante.

Todos nuestros entrevistados estuvieron de acuerdo en que son 17 Tour Operadoras las que conforman el programa a esto se le agregan otras entidades que también distribuyen el programa pero en bajas cantidades.

5. Interrogante.

Según entidades que manejan este programa aseguran que la tour operadora que más ventas registra durante los años 2015, 2016 y 2017 es Salvadorean Tours.

6. Interrogante.

El ranking de los tour más vendidos se obtiene por medio de una estadística que es manejada por la Asociación Salvadoreña de Turismo (ASOTUR), los tours más vendidos son: Centro Histórico, Puerto de la libertad, Centro Histórico y Boquerón.

Se considera que el tour Centro Histórico es el más vendido ya que el tiempo que se tiene para realizar Stop Over en el País en algunos casos es muy corto por lo cual optan por el destino más conveniente en cuanto a cuestiones de horarios.

7. Interrogante.

Según entrevistas tabuladas el horario en que más llegadas de turistas se registran es de 7:10 am a 7:55 am Sin embargo uno de los entrevistados expresa que también un horario que muestra bastante demanda es a las 3:30pm.

8. Interrogante.

Según las respuestas de los entrevistados, apoyados de estadísticas reales podemos concluir que los países de procedencia que más se registran son: México, Perú y Estados Unidos.

9. Interrogante.

En base a datos estadísticos dos de los tres entrevistados coinciden que las mayores afluencias de pasajeros según país de destino son de Perú, México y Colombia. Mientras que uno de los entrevistados agrega que uno de los países de destino es también Estados Unidos.

10. Interrogante.

Los tres entrevistados brindaron la misma información respecto a los tres países que más turistas registran en cuanto a residencia los cuales son: Colombia, Estados Unidos y México, sin embargo uno de los entrevistados agrego dos países más: Ecuador y Brasil.

## **Capítulo V**

### **Conclusión General**

En el programa Stop Over se dieron a conocer las rutas establecidas para los turistas, el cual la impresión de estos mismos se considera excelente ya sea por el servicio brindado por los tours operadores o por las rutas establecidas por el programa.

El programa Stop Over desde su implementación en el año del 2014 hasta la fecha se contabilizo un total de: 7,424 pasajeros en transbordo, Entre las dificultades encontramos la poca accesibilidad que tienen los tours operadores para ofrecer los paquetes establecidos para los pasajeros. Cabe destacar que la temporada baja del programa se da en los meses de enero, mayo y abril.

Al investigar los parámetros de aceptación del programa Stop Over, logramos identificar que el 75% de los turistas optan por el tour Centro Histórico, debido a que la mayoría de turistas en transbordo solo cuentan con 6 horas escala en el aeropuerto, y el otro 25% de los turistas, compran otro tipo de paquetes debido a que cuentan con más tiempo para hacer uso del programa ya sean tours regulares o privados.



Según las entrevistas realizadas, el incremento del programa Stop Over se ha dado con años consecutivos, es decir que ha ido en crecimiento, en el año 2015 se contabilizó un total de 1,633 pasajeros mientras que en el 2016 incremento un total de 2,536 pasajeros y en el 2017 un total 3,255 pasajeros, un total de 7,424 pasajeros que hicieron uso del programa, el porcentaje del crecimiento del año 2015 al 2016 fue de un 55.3% mientras que del 2016 al 2017 se registró una variación del 28.4%

Según estadísticas de entrevistas realizadas, los meses que más afluencia de pasajeros se contabilizaron son en los meses de Julio, Octubre y Noviembre, dando como referencia que estos meses antes mencionados forman la común mente llamada “temporada alta”

A través de las entrevistas realizadas se recolectaron diferentes datos estadísticos reales con las que se puede concluir que las tour operadoras que más ventas registraron fueron: Salvadorean Tours con 942 paquetes vendidos entre tres años incluidos en las estadísticas. La segunda tour operadora que más ventas registro en los últimos tres años fue: Nahuat Tours con 639 paquetes. El tercer tour operadora que más ventas registro fue Tropic Tours con 619 paquetes.

Cabe mencionar que existen otro tipo de entidades que también distribuyen el programa, estos tienen un porcentaje menor al de un tour operadora, los cuales son: Tour bus El Salvador, CASATUR, ASOTUR, y pases de cortesía.

Según las personas entrevistadas se destaca la mejora que ha tenido la publicidad en los últimos años con respecto al programa, tanto en la Aerolínea Avianca por medio

de videos informativos sobre el turismo en El Salvador, así como también en publicidad de países vecinos.

Por medio de las entrevistas realizadas se dio a conocer que los tours más vendidos dentro del programa Stop Over dan como resultado que el tour “Centro Histórico” es el más vendido, seguido con el tour del “Puerto de La Libertad”.

Con una última entrevista no estructurada, realizada al señor Eduardo Castellanos miembro de ASOTUR y de HOPES (Asociación de pequeños hoteles en El Salvador) obtuvimos la siguiente información.

Nos explicaba que las tour operadoras que son parte del programa Stop Over manejan una calendarización rotativa en la que se asigna una tour operadora diferente cada día para realizar el tour, la forma de ejecutar el programa consiste en que ASOTUR es el encargado de brindar todo para que el tour se realice incluyendo la selección de paquetes turísticos por los que pueden optar así como también los guías turísticos, a excepción del transporte que lo proporciona la tour operadora asignada para ese día.

También nos mencionaba que algunas de las observaciones que el hace con respecto a la publicidad que le dan al programa consiste en darle más relevancia al team dentro del aeropuerto, ya que por las reglas de CEPA dentro del aeropuerto se hace muy difícil interactuar con el turista para ofrecer el programa Stop Over. Como Tour Operadora miembro de ASOTUR reconocen las diferentes mejoras que se le pueden realizar al programa entre ellas mencionaba la creación de un nuevo tour que cubra más hora de Stop Over ya que la mayoría de tours está diseñados con una duración de

aproximadamente de 6 horas, hace referencia a que se tienen varios casos en los que el turista tiene que permanecer un mayor tiempo en el país y es por este tipo de casos que ellos han observado la necesidad de buscar nuevas propuesta de tours que cubran más horas para el turista.

Por ultimo agrego que el Programa Stop Over está cumpliendo su objetivo principal ya que se está logrando que más turistas extranjeros nos visiten nuevamente, sin embargo, insiste en que se debería hacer más publicidad para este.

## *Referencias*

- ASOTUR. (2017). *Pasajeros Programa Stop Over*. Recuperado de <http://www.asotur.org/index.php/noticias/75-pasajeros-programa-stop-over>
- Cabrera, S. (2017). *Stop Over, el billete de avión que revoluciona las vacaciones*. Recuperado de <https://www.harpersbazaar.com/es/cultura/viajes-planes/g317756/stopover-billete-avion-multi-destino-ciudades-paradas-gratis-gratuito-barato/>
- Cea, M. (2018, 04 de abril). El Salvador creció más con un nuevo PIB. *Diario el Mundo*. Recuperado de <https://elmundo.sv/fusades-el-salvador-crecio-mas-con-nuevo-pib-pero-es-insuficiente/>
- Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma. (2015). *Lanzan plataforma Stop Over que favorecerá el turismo en El Salvador*. Recuperado de <http://www.cepa.gob.sv/lanzan-plataforma-stop-over-que-favorecera-el-turismo-en-el-salvador>
- Despegar.com. (2018). *Busca tu alojamiento*. Recuperado de <https://www.despegar.com.sv/>
- Estrategia y Negocios, E&N. (2015). *El Salvador impulsa Stop Over para fomentar turismo sin cobrar impuestos*. Recuperado de <http://www.estrategiaynegocios.net/ocio/833679-330/el-salvador-impulsa-stop-over-para-fomentar-turismo-sin-cobrar-impuesto>
- LATAM Airlines Group. (2017). *Términos y condiciones-Generalidades - LAN.com*. Recuperado de [https://www.latam.com/es\\_un/latam-pass/sobre-el-programa/terminos-y-condiciones/](https://www.latam.com/es_un/latam-pass/sobre-el-programa/terminos-y-condiciones/)

- Dutriz, H. (2017, 13 de marzo). 5,000 personas visitaron el país con el Stop Over. *La Prensa Gráfica*. Recuperado de <https://www.laprensagrafica.com/economia/5000-personas-visitaron-el-pais-con-el-Stop-Over-20170313-0065.html>
- Ministerio de Turismo. (2017). *Autoridades Involucradas*. Recuperado de [www.mitur.gob.sv](http://www.mitur.gob.sv)
- Ministerio de Turismo. (2017). *Rendición de Cuentas MITUR*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mitur/documents/mecanismos-de-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas>
- Proesa. (2016). *El Salvador ofrece programa Stop Over a pasajeros en tránsito en el Aeropuerto Internacional*. Recuperado de <http://www.proesa.gob.sv/novedades/noticias/item/3719-el-salvador-ofrece-programa-stop-over-a-pasajeros-en-tr%C3%A1nsito-en-el-aeropuerto-internacional>
- Slider Player. (2017). *La Entrevista*. Recuperado de <https://slideplayer.es/slide/164226/>
- Stop Over. (2017). *Stop Over El Salvador*. Recuperado de <https://reservas.elsalvadorstopover.com/>
- Muñoz, L. (2017, junio 02). *Stop Over beneficios de las Aerolíneas*. [Registro web]. Recuperado de <http://www.turismocasual.com/articulos/que-es-stopover-beneficios-aerolineas>
- Merino, I. (2011, junio 06). *Como ver el mundo mientras haces transbordo entre vuelo y vuelo*. [Registro web]. Recuperado de [http://elpais.com/elpais/2011/06/06/viajero\\_astuto/1307326878\\_130732.htm](http://elpais.com/elpais/2011/06/06/viajero_astuto/1307326878_130732.htm)

## *Anexos*



Fotografía con coordinadora de ASOTUR



Fotografía con Eduardo Castellano dueño de Tour operadora, hoteles y  
miembro de ASOTUR

