

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA: TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA



TEMA:

**“EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LOS GUÍAS
TURÍSTICOS EN LOS DIFERENTES CIRCUITOS QUE OFRECE LA
EMPRESA CUATRO SV TOURS”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

**ALFARO PALACIOS MARCO ANTONIO
LEIVA SANCHEZ VLADIMIR ARGELIO
ROSALES AVALOS MARVIN ALEXANDER**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
TÉCNICO EN ADMMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA ROMERO

VICERRECTOR ACADÉMICO

LICDA. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANA

JURADO EXAMINADOR

LICDA. REBECA EUGENIA PUENTE NAJARRO

PRESIDENTA

TEC. ANA JESSIE AIMEE MARTÍNEZ DE AVILA

PRIMER VOCAL

TEC. CARLOS GUILLERMO ANAYA LANDAVERDE

SEGUNDO VOCAL

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Tec. Ana Jessie Aimee Martínez de Avila, Tec. Carlos Guillermo Landaverde Anaya, Licda. Rebeca Eugenia Puente Najarro, a las 4:00p.m. del día Sábado, 1 de Diciembre de dos mil dieciocho.

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

- | | |
|---|----------------------------|
| 1- <u>Marco Antonio Alfaro Palacios</u> | <u>Carnet 06-5095-2016</u> |
| 2- <u>Marvin Alexander Rosales Avalos</u> | <u>Carnet 06-1953-2016</u> |
| 3- <u>Vladimir Argelio Leiva Sánchez</u> | <u>Carnet 06-3443-2016</u> |

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Evaluar la calidad del servicio que brindan los guías turísticos en los diferentes circuitos que ofrece la empresa Cuatro SV Tours"

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:

APROBADOS

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

San Salvador, 1 de Diciembre de dos mil dieciocho.

F. _____

PRIMER VOCAL

Tec. Ana Jessie Aimee Martínez de Avila

F. _____

SEGUNDO VOCAL

Tec. Carlos Guillermo Landaverde Anaya

F. _____

PRESIDENTE

Licda. Rebeca Eugenia Puente Najarro

INDICE

Introducción	i
Capítulo I	1
Planteamiento del Problema	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.	4
1.4 Justificación	5
1.5 Limitantes de la Investigación	6
Capítulo II	7
Marco Teórico	7
2.1 Guía Turístico- Coordinador de Grupo.....	7
2.1.1 ¿Quiénes son?	7
2.1.2 Funciones.	9
2.1.3 Diferencia entre ellos	12
2.1.4 Marco legal de los guías turísticos en El Salvador	17
2.2 Calidad.	19
2.2.1 Definición	19
2.2.2 Descripción del paquete.	20
2.2.3 Calidad objetiva y calidad percibida.....	24
2.2.4 Calidad en destinos turísticos culturales	27
Capítulo III.....	29
Metodología	29
3.1 Participantes.....	29
3.2 Método	29
3.3 Instrumentos.....	30
3.4 Encuesta	30
3.4.1 Tipo de encuesta.....	32
3.5 Procedimientos.....	32
3.6 Estrategia de Análisis de Datos.....	33

Capítulo IV	34
Análisis de Resultados	34
4.1 Generalidades.....	34
4.1.1 Tabulación de los datos.....	34
4.1.2. Resultados del check-list.....	44
4.1.3 Matriz de comparación de evaluación.....	45
Capítulo V	48
Conclusiones de la Investigación	48
Referencias.....	51
Anexos	52

Introducción

El sector turismo ha crecido a través de los años en El Salvador, por lo mismo demanda guías especializados que brinden calidad en el servicio. En la empresa CuatroSv Tours tiene como fin especializar a sus guías turísticos por lo cual en el presente documento se desglosa cual es el trabajo que debe cumplir un guía turístico y se compara por medio de evaluaciones con los guías de la empresa CuatroSv Tours.

El trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

I. Planteamiento del Problema

Se plantea el problema, que en este caso es la falta de conocimiento sobre la cultura de El Salvador, por parte de los guías turísticos de la empresa CuatroSv Tours, ya que son reconocidos normalmente como “coordinadores de grupo”, el cual le quita responsabilidad de conocimiento en general, ya que un guía turístico debe saber todos los lineamientos a seguir como conocer de lleno el sitio turístico.

II. Marco Teórico

Es donde damos a conocer el significado de “Guía Turístico y Coordinador de grupo”, en el cual presentamos las funciones de cada uno y sus diferencias para centralizar un resultado y generar el concepto a las personas que hacen su labor de guía.

Asimismo, damos a conocer algunos artículos del reglamento general de la ley de turismo, para el desarrollo de un guía integral.

III. Metodología

Aquí estudiamos la empresa CuatroSv Tours, con el propósito de conocer la forma o el protocolo de servicio en sus guías turísticos, así poder fomentar nuestros conocimientos y mejorar ambas partes, en este sentido, vamos a intentar conocer que hay hecho, como se aplica, que se puede hacer, conocida la situación en la que se encuentran los estudios y su aplicación actual, y finalmente, como se puede aplicar nuestra propuesta.

IV. Análisis de Resultados

En esta parte desarrollamos el esquema que se ha presentado en los artículos anteriores, de forma resumida se describirán los aspectos abordados a lo largo de la investigación realizada, los resultados obtenidos y su análisis. Todo ello se recoge en el extracto de encuestas a los clientes de la empresa CuatroSv Tours, para la evaluación del servicio y capacidad en general de sus guías turísticos.

V. Conclusiones

Luego de un extenso documento, llegamos a abordar las conclusiones donde podremos llegar al punto que esperamos, y conseguir el mejoramiento en el servicio generalizado de la empresa CuatroSv Tours, haciendo énfasis en los guías turísticos, así nuestro trabajo sea tomado en cuenta para su crecimiento y fortalecimiento en el área, y poder formar parte de las Tour Operadoras con guías capacitados en poder cumplir con las expectativas de los turistas nacionales e internacionales, dando a conocer nuestra cultura resumida pero de una forma llamativa y explícita, la cual sirva para el crecimiento del Turismo Cultural en nuestro país.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Antecedentes

El turismo según la Organización Mundial del Turismo consiste en “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros”. Por otra parte “cultura”, sería a rasgos generales manifestaciones sociales, modos de vida y costumbres. La importancia de la preservación de la cultura radica en lo que ésta representa para las personas que lo viven. Si bien es cierto que el contacto entre distintas filosofías y formas de comportamiento de diferentes grupos sociales, puede implicar modificaciones negativas, como lo es la evolución de las mismas, a través de la adopción de otras parcial o completamente y por consecuencia el fin de las anteriores, éstas también pueden generar modificaciones positivas.

Estas manifestaciones culturales pueden exhibirse en gastronomía y/o sitios arqueológicos entre otros, siendo así mayormente conocidos por el desarrollo de rutas y circuitos turísticos que ofrecen dicha experiencia, designadas por distintas tour operadoras, agencias de viajes e incluso por el Ministerio de Turismo y la Corporación Salvadoreña de Turismo. El 27 de marzo de 2012, el Licenciado José Napoleón Duarte, Ministro de Turismo, entregó la *Recopilación de Normas de Calidad Turística Salvadoreñas y Buenas Prácticas Turísticas de Centroamérica*, siendo este un punto de partida para el buen desarrollo de los servicios turísticos; garantizando la excelencia y cumplimiento de lo estipulado por el Ministerio de Turismo.

CUATROSV TOURS, fundada en mayo de 2018, se dedica a brindar paquetes de alta calidad, dirigidos a cualquier tipo de turista, sea este nacional o internacional, desarrollados especialmente para personas que buscan conocer la cultura de cada región de nuestro bello El Salvador; de esta forma CUATROSV TOURS protege que las costumbres y manifestaciones sociales no permanezcan en el abandono. Por lo que es necesaria la evaluación de la calidad de los servicios que brindan los guías turísticos designados para cada ruta que ofrece, proporcionando cumplimiento a los requerimientos que establece el Ministerio de Turismo en sus normas planteadas, con el fin de obtener resultados que aprueben o desapruében el trabajo hecho por los guías turísticos y la empresa en cuestión.

1.2 Planteamiento del Problema

El tema de la falta de conocimiento sobre la cultura de El Salvador por parte de los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, está preocupando a los administradores ya que se ha perdido afluencia turística en el sector cultural, en base a estadísticas de la misma, en dicha problemática influyen diversos factores, uno de estos es el desinterés de aprendizaje sobre la procedencia histórica – cultural de El Salvador. Entre las principales causas de la poca información histórica – cultural de El Salvador, podemos mencionar, que la mayoría de empresas que prestan servicios turísticos solo se encuentran coordinadores de grupo, los cuales solo se encargan de logística mas no dan ningún tipo de instrucción además que no poseen ningún tipo de conocimiento del lugar por lo cual estos no están capacitados para brindar una información más clara y precisa a los turistas sobre nuestros precedentes históricos – culturales.

En la actualidad podemos encontrar que en la empresa CUATROSV TOURS, no todos los clientes están conformes, se demuestra mediante los medios de comunicación llámense “redes sociales” de la empresa, estos constatan que un aproximado de entre 2 y 4 personas por cada tour publicado tienen una reacción negativa hacia los guías turísticos por la falta de conocimiento en el área cultural o en las diferentes áreas cubiertas por la empresa CUATROSV TOURS, por lo tanto, algunos optan por visitar países vecinos centroamericanos, por lo que El Salvador pierde una gran parte del crecimiento económico y está problemática es parte deficiente del desarrollo turístico sostenible. La razón principal de la inactividad turística es la deficiencia en capacitaciones e inexperiencia de los requerimientos principales para ser guías turísticos, en su mayoría son jóvenes bachilleres. Por lo que como empresa nos enfocaremos y trabajaremos para cambiar esta situación. Los departamentos de la zona oriental, cuentan con una enriquecida reseña histórica – cultural que no está siendo desarrollada turísticamente, por lo que se vuelve un potencial en el gremio turístico.

En este caso como empresa, CUATROSV TOURS se destinó en trabajar el municipio de Moncagua, departamento de San Miguel para potenciar el turismo cultural del mismo, cimentando así un desarrollo turístico sustentable en cuanto a cultura se refiere mejorando así la afluencia de turistas nacionales e internacionales.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

- Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Identificar los factores de calidad del servicio por parte de los guías de la empresa CUATROSV TOURS.
- Indagar si los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS tienen el conocimiento necesario para brindar un servicio especializado y la capacidad para manejar cualquier tipo de situación, transmitiendo seguridad al cliente.
- Indagar que la empresa CUATROSV TOURS conozca y siga los protocolos de servicio que rige la NORMA SALVADOREÑA, avalada por la OMT y cumpla con los requisitos para el desempeño de sus guías turísticos.

1.4 Justificación

En el presente documento investigamos y nos enfocamos en conocer la importancia de la calidad y conocimiento que tienen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, evaluando el servicio que brindan, enfocándonos en el área cultural ya que constituye uno de los mayores recursos para el desarrollo económico de El Salvador dando a conocer como tour operadora las diferentes rutas o circuitos en este ámbito, además de la importancia de adquirir guías turísticos con alta capacidad en el ámbito y conociendo el patrimonio cultural del país, en este caso nos dirigimos al municipio de Moncagua San Miguel, para dar a conocer la grandeza que existe en ese municipio, el cual no ha sido explotada turísticamente, por lo que nos comprometemos como empresa en trabajar y ser parte del crecimiento turístico en la zona oriental del país.

El Salvador presenta, además, un potencial de expansión en el ámbito cultural, con más de 2,000 lugares arqueológicos reconocidos, muestras de las culturas maya y olmeca, principalmente. Destacan por su importancia los restos arqueológicos de Las Pirámides de San Andrés, Joya de Cerén, Cihuatán, Quelepa, Tazumal y Tehuacán. Las cuales se están llevando al mercado, tours a los destinos antes mencionados con el objetivo de aportar al desarrollo económico, cultural; así como también la necesidad de que las personas que visitan nuestros destinos sean acompañados de un guía con la capacidad de abordar cualquier duda realizada por ellos.

Existen diversas razones por las que la integración del turismo es de especial importancia para nuestro país y los turistas de los países hermanos que a diario nos visitan. Algunas de ella son: Una mejor imagen a nivel internacional, mejora de la

economía, crecimiento de los emprendedores, mejora de infraestructura en restaurantes, hoteles, casas de huésped, y el apoyo a todo aquel que vende la imagen de nuestro país en sus artesanías, las cuales toman un papel muy importante en el ámbito turístico cultural.

Algunos de los retos que comprometen el bienestar de las y los habitantes de los municipios, pueblos, cantones etc. Que están inscritos en pueblos vivos se abordan efectivamente, desde la perspectiva nacional para el crecimiento del turismo, es por ello que nos basamos en incrementar el flujo de visitantes a nuestra zona oriental para explotar el ámbito turístico cultural y conozcamos más de cerca nuestro país y como mencionamos con anterioridad nos enfocamos en el departamento de San Miguel.

Entre estos retos incluimos: El desarrollo de los mercados locales de bienes y servicios turísticos en los departamentos de la zona oriental (San Miguel), la inserción adecuada de las rutas o circuitos para atraer turistas a nivel nacional e internacional a conocer la cultura de cada uno de ellos, su historia y sus reseñas, y la capacitación constante de los guías turísticos para un mejor trato al turista y se logren los objetivos como empresa. Esta medida tiene como fin la potencialización de los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en la búsqueda del desarrollo del turismo cultural y crecimiento económico del país.

1.5 Limitantes de la Investigación

- El periodo de tiempo de recolección de información es muy corto para poder realizar una investigación más a fondo, ya que el término de calidad de servicio es elusivo y genera muchas capas de interpretación por lo cual ha sido la principal limitante de la misma.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Guía Turístico- Coordinador de Grupo

2.1.1 ¿Quiénes son?

Según la definición proporcionada por la Norma Salvadoreña NSR 03.55.01.08 se define al guía de turismo como “persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística. Cuando su campo de acción es a nivel nacional se le llama Guía Nacional”. Por ello es de vital importancia que los guías turísticos de la empresa cumplan con dichos requisitos de conocimiento, experiencia y competencia técnica para desarrollar su trabajo de manera adecuada. A su vez estos pueden clasificarse de la siguiente manera:

- a) Guía especializado: guía que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobables sobre algún tema o actividad específica.
- b) Guía local: guía cuyo campo de acción está delimitado por las rutas turísticas nacionales y sus zonas de influencia; definidas por el Ministerio de Turismo.
- c) Guía de sitio: guía cuyo campo de acción son museos, sitios arqueológicos y templos religiosos.

En el caso particular para el destino turístico cultural designado se utilizara un guía de sitio que cumple con el conocimiento de museos, sitios arqueológicos y demás lugares que permitan al turista conocer más sobre la cultura que están por descubrir

además de sus hechos históricos que permiten el desarrollo de la sociedad actual y de esa forma cumplir con las expectativas de los clientes que reciben su servicio. (IBIDEM)

Por otro lado “*Coordinadores de Grupo*” como termino no existe en la Norma Salvadoreña, así que según la Real Academia Española Coordinador: “*Persona que coordina*” que a su vez viene del latín del medievo “*coordinare*” que significa “*dirigir y concertar varios elementos*”; y Grupo: proveniente del latín “*gruppo*” que significa “*pluralidad de seres o cosas que forman un conjunto, material o mentalmente considerado*”. Con esto se llega a una definición como “*Persona que dirige y concerta a un conjunto de personas*”.

El fin de la tour operadora en cuestión es el de brindar sus servicios con la más alta calidad, que hagan que el cliente o turista sienta un estado de satisfacción, esto solo se puede lograr mediante la acción en conjunto de los prestadores de servicios que tienen contacto directo con los turistas “*guías*” y los que no lo tienen “*vendedores*”. De esta forma se puede intuir fácilmente que ni etimológicamente ni por definición ambas están hablando de la misma persona. Mientras los coordinadores de grupo, solo se dedican a brindar simplemente su compañía, muchos ni siquiera conocen el lugar en cuestión en el que se encuentran ni tampoco conocen ciertas normas que deben cumplir de acuerdo a las expectativas que tienen los turistas para con ellos y para con la empresa.

La importancia de conocer la diferencia entre estos dos términos, tanto el de guía turístico como el de coordinador de grupo es que al conocer ambos permite a la empresa brindar un mejor servicio, además que se puede dar el lujo de elegir entre uno y otro según más le convenga, por lo tanto es un punto de referencia a la hora de cerrar el círculo de un buen producto y un buen servicio.

2.1.2 Funciones.

Guía Turístico

La atención de los turistas a través de los guías locales y nacionales es un elemento importante para el desarrollo del turismo en El Salvador, el cual mejora el indicador de competitividad relacionada con el recurso humano, ya que el turista actual es más exigente y demanda más de los guías.

Se identifican como guías turísticos en cualquiera de sus modalidades, a aquella persona natural que tenga conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural, natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia al turista. (Turismo, mitur, 2016)

Funciones específicas:

- Recepción de los visitantes nacionales y extranjeros.
- Acompañamiento de turistas.
- Manejo de presupuesto de gastos de tour.
- Supervisión de la unidad de transporte.
- Elaboración de informes o reportes de tour.

- Información veraz, objetiva y clara al público receptor.
- Coordinación de los servicios y productos dentro del itinerario del tour.
- Asistencia al turista, primeros auxilios y, en caso necesario, coordinación de ingreso del turista a servicios hospitalarios.
- Ejecución puntual del programa de actividades establecido por la agencia de viajes o tour operador.
- Control del grupo de visitantes en cuanto a regulaciones, restricciones o precauciones necesarias en el desarrollo de las actividades dentro del recorrido.
- Entretenimiento del grupo durante la demostración o explicación de la zona.
- Gestión de la logística del recorrido entre el tour operador y los turistas considerando el tiempo destinado a cada atractivo y/o actividad.

Coordinador de Grupo

Estará capacitado de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil para coordinar la prestación de los servicios durante el viaje y en el destino, verificando el cumplimiento de los servicios contratados en el plan de viaje, las normas, así como brindar asistencia durante en el viaje. (IBIDEM)

Asistir a los pasajeros durante la salida, el viaje, la estadía y el regreso al lugar de origen del viaje. Coordinar la prestación de los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, visitas y demás servicios solicitados en el contrato de viaje y promover el respeto hacia el patrimonio turístico y el cuidado hacia el medio ambiente. (IBIDEM)

Guías Nacionales

El guía nacional de turismo es la persona natural que ha obtenido mínimo su título profesional de nivel técnico superior a través de una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior, y registrado ante la autoridad competente, que conduce y dirige a uno o más visitantes, para mostrar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional. (Turismo, mitur, 2015)

Importancia del conocimiento geográfico y turístico

El conocimiento geográfico es crucial para un guía turístico y a su vez es indispensable a la hora de brindar un buen servicio debido a que esto sirve para conocer el lugar en cuestión y a su vez conocer las limitantes y sus puntos fuertes en cuanto a terreno se refiere, además de conocer los lugares de peligro para los turistas y sus actividades que estos desarrollarán. Adicional a esto, es sumamente necesario el conocimiento sobre el devenir histórico del lugar en cuestión y así de esa manera sentir una compañía confortable y ciertamente conocedora de dichos términos.

Guías Locales

Es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico -natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso. (IBIDEM)

2.1.3 Diferencia entre ellos

Las instituciones que actualmente trabajan para la mejora del turismo en El Salvador, se han dado a la tarea de capacitar de manera eficaz a todos los guías turísticos del país, con el objetivo de ayudar a fortalecer los conocimientos de actores clave del sector turístico.

Funciones y conocimientos que debe tener un guía turístico

- ✓ Historia de El Salvador
- ✓ Cultura Turística
- ✓ Aspectos Generales y Principales
- ✓ Características de El Salvador
- ✓ Patrimonio Natural de El Salvador
- ✓ Geografía Física y Humana
- ✓ Seguridad y Prevención
- ✓ Calidad y Competitividad Turística
- ✓ Conducción de Grupo
- ✓ Arqueología de El Salvador
- ✓ Patrimonio Cultural de El Salvador
- ✓ Etnografía y Arte Popular Salvadoreño
- ✓ Gastronomía de El Salvador
- ✓ Animación Turística
- ✓ Seguridad y Prevención de Accidentes
- ✓ Cursos de Inglés, Portugués e Italiano

Funciones básicas que debe cubrir un coordinador de grupo

- ✓ Realizar el check in
- ✓ Atender
- ✓ Actuar
- ✓ Controlar
- ✓ Informar
- ✓ Gestionar
- ✓ Motivar
- ✓ Vincular
- ✓ Preservación y Conservación
- ✓ Fomentar

Definición de las funciones que debe cumplir el coordinador de grupo

Atender

Se darán las atenciones necesarias al pasajero durante el trayecto de ida y regreso y la estadía en el destino para una mejor satisfacción. Se informa a los pasajeros sobre las características del viaje, así como de los comportamientos ambientales y sociales esperados.

Actuar

En todo momento se debe actuar con precaución en la prevención de riesgos durante la realización del viaje. En donde se cuida la salud de los pasajeros velando por su correcta alimentación y descanso.

Controlar

Se debe llevar un control específico para que el cumplimiento del contrato con los prestadores locales de servicios se cumpla. Además, se controla el cumplimiento de los horarios para evitar alteraciones en el plan de viaje.

Informar

Dar a conocer un determinado informe a los pasajeros sobre las características de cada una de las prestaciones y los servicios brindados. Se informa a los pasajeros sobre las características y alcances del recorrido, visita o actividad, así como de los comportamientos ambientales y sociales esperados. También se debe prestar atención a las solicitudes del turista intentando que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido.

Gestionar

Previamente se debe gestionar operativamente con los prestadores de locales o servicios que serán brindados al turista. Entrega a tiempo y de forma documentada todos aquellos servicios a consumir. Apoyar el desarrollo local, mediante el trabajo con proveedores de la zona.

Motivar

La motivación es una de las principales actividades que debe realizar tanto el Coordinador de Grupo como los Guías de Turismo, y así el pasajero disfrute aún más la visita al destino seleccionado. Se aplican técnicas de participación que faciliten las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo.

Vincular

Es importante el vincular al pasajero con los recursos naturales y culturales. Se cuida eficazmente de aminorar el impacto sobre el recurso, la preservación de comunidades bióticas, especies de flora y fauna, valores culturales y rasgos físicos y del paisaje. También se debe cumplir las normas relacionadas con la preservación del patrimonio natural y la diversidad biológica, a la información y a la educación ambiental.

Preservación y Conservación

La Preservación y Conservación del patrimonio turístico es fundamental para que este pueda ser conocido por las nuevas generaciones. Es importante hacer hincapié que se debe de educar al pasajero sobre el valor del paisaje como resultado de la puesta en práctica de una cultura territorial y, en este sentido, elemento de identidad y recurso patrimonial.

Fomentar

En cada viaje se debe de fomentar al turista de las buenas prácticas en materia de turismo, en donde se promueve que los pasajeros traigan la basura de vuelta con ellos cuando salen de excursión, con el objetivo de evitar la contaminación. Además, se propone a los pasajeros implementar prácticas para el ahorro de energía, tales como apagar las luces cuando abandonan la habitación, utilizar al máximo la iluminación natural o usar sus toallas o sábanas más de una vez.

Funciones según el tipo de Guía Turístico

Guía especializado

- Conocimientos sobre la actividad que este desempeña
- Gestionar a los turistas, brindando las herramientas adecuadas para el desarrollo de la actividad específica
- Apoyar al turista en lo que este requiera

Guía local

- Conocer cada una de las rutas nacionales y sus zonas de influencia definidas por el Ministerio de Turismo.
- Brindar su ayuda a lo que los turistas puedan necesitar
- Generar un entorno confortable para los turistas y de esa forma estos puedan tener una experiencia inigualable

Guía de sitio

- Conocimiento estructural de los museos, sitios arqueológicos y templos religiosos en que estos se desempeñan
- Aclarar las posibles dudas que puedan surgir a los turistas durante el trayecto.
- Constatar que los servicios contratados sean cumplidos.

2.1.4 Marco legal de los guías turísticos en El Salvador

El Marco Legal de los Guías Turísticos de El Salvador simplemente es un recopilatorio de normas las cuales deben seguir al pie de la letra los guías para el correcto desarrollo de sus actividades, estas son normas creadas por parte de los principales organismos que rigen el Turismo en el país.

El conocimiento del Marco Legal por parte de los turistas es importante para el desarrollo de sus actividades, ya que de esta manera conocen el alcance de las mismas y las leyes por las cuales se deben regir. Además que esto será de especial ayuda para la empresa a la hora de crear tours los cuales permitan a los guías brindar su mejor rendimiento.

Por otra parte la empresa contrata a los guías luego de haber aprobado La Evaluación de Conocimiento designada por la misma y que considera cada uno de los elementos que debe cumplir un guía integral siendo uno de estos el Marco Legal de los Guías Turísticos de El Salvador.

Considerando

Que el Art. 101 de la Constitución establece que es obligación del Estado promover el desarrollo económico y social del país, propiciando el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos con que cuenta el mismo.

Donde es obligación del Estado determinar y velar por el cumplimiento de la Política y del Plan Nacional de Turismo, por ser estas actividades de interés nacional que contribuyen al crecimiento económico del país y lo ayuda a identificarse con un destino turístico internacional.

Por tanto, se decreta el REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE TURISMO, en donde

De los Guías Turísticos

Art. 30.- Se reconoce como profesional en el área del guionaje o guía turístico en cualquiera de sus modalidades, aquella persona natural que tenga conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural, natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia al turista.

Facilidades

Art. 31.- Los guías turísticos, para la prestación de sus servicios, tendrán acceso a las áreas abiertas al público en los museos, monumentos, zonas arqueológicas y en general, a todo sitio de interés turístico, así como a las áreas públicas de recepción de los establecimientos de hospedaje, durante el desempeño de sus actividades, sujetándose en todo caso a las reglas de acceso y operación del establecimiento.

Información

Art. 32.- El guía turístico en la prestación de sus servicios, deberá informar al turista, como mínimo, lo siguiente: a) Número máximo de personas que integrarán el grupo; b) Tarifa que se aplica si el servicio es contratado directamente con él; c) El o los idiomas en que se darán explicaciones; d) El tiempo de duración de sus servicios; y e) Los demás elementos que permitan al turista conocer con certeza el alcance de dichos

Obligaciones

Art. 33.- Las personas naturales o jurídicas dedicadas al servicio de guías turísticos tendrán las siguientes obligaciones: a) Cumplir con los convenios de servicio pactados con sus clientes; b) Velar que los guías observen una conducta adecuada en sus sitios de trabajo y no realicen sus labores bajo estado de embriaguez o influencia de estupefacientes; c) No obstaculizar el desarrollo de la actividad de otras empresas de servicios turísticos; y d) Cumplir con lo dispuesto en la Ley y su Reglamento. (Turismo, REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE TURISMO, 2012)

2.2 Calidad.

2.2.1 Definición

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. (Significados, Significados.com, 2017)

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. El término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*.

La calidad del servicio prestado por una determinada empresa en nuestro caso CUATROSV TOURS, es asociado a:

- A- Su cualidad en relación con la percepción de satisfacción por parte del cliente.
- B- La capacidad que este tiene para cumplir con las expectativas planteadas por los clientes.

Una visión actual del concepto de calidad en *Marketing* indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido, y esta es una prioridad para el entorno de CUATROSV TOURS brindar al cliente una atención única e inigualable. (IBIDEM)

2.2.2 Descripción del paquete.

Según la definición clásica *Paquete Turístico* es el conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma “de bloque” a un precio único y global. (Nélida, 2005)

Se le considera un conjunto de servicios debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de base tales como:

- ✓ Alojamiento
- ✓ Transporte de aproximación
- ✓ Gastronomía
- ✓ Recreación
- ✓ Visitas guiadas
- ✓ Transporte local

✓ Lugares de diversión

Estos servicios, que pueden pertenecer a la misma organización o no ya que algunas cuentan con los servicios completos y algunas otras no, se distribuyen a manera de posibilitar al usuario su consumo y disfrute. En turismo no sólo debemos garantizar el consumo en tiempo y forma de todos y cada uno de los servicios incluidos en nuestra programación, sino que además se debería lograr que el cliente disfrute cada una de las prestaciones.

Al hablar de itinerario nos referimos al recorrido, al detalle de actividades y prestaciones incluidas en el paquete. El recorrido define las rutas o caminos a tomar, las ciudades de visita y pernocte, los medios de transporte seleccionados para ir de una ciudad a otra, los kilómetros y tiempos que se emplean en dicho traslado, y como empresa nos enfocaremos en itinerarios creados en el departamento de San Miguel, y hacer crecer el turismo en la zona oriental del país comenzando por el antes mencionado.

Clasificación del paquete turístico:

Toda clasificación del paquete turístico debe atender a las siguientes seis variables, altamente significativas al momento de su elaboración:

- La organización de la prestación
- La modalidad del viaje
- La temática
- El programa
- La forma de operación

- Los usuarios del producto

Las cuales detallamos a continuación:

- Organización de la prestación

Standard: Los paquetes turísticos standard se ajustan a modelos o patrones únicos concebidos para consumo masivo. Se trata de tendencias generales en las que se trabaja habitualmente. Generalmente, son una mezcla de atractivos, puesto que su objeto es complacer a todo aquel que los consume. (IBIDEM)

Especiales: Son aquellos que se producen de acuerdo con solicitud del cliente tomando en cuenta sus preferencias y necesidades particulares. (IBIDEM)

- Modalidad del viaje

Viajes itinerantes: Es aquel cuyo circuito e itinerario contempla la pernoctación en diversos destinos continuos. (IBIDEM)

Viajes de estancia: También llamados de estadía, son aquellos en los cuales las pernoctaciones se realizan siempre en la misma localidad, a lo sumo se efectuarán excursiones a puntos cercanos, sin que ello involucre prolongados desplazamientos. (IBIDEM)

- Temática

Generales: No abordan un tema determinado. Incluyen distintos aspectos relacionados con el centro o destinos dando una visión global o panorámica del lugar. (IBIDEM)

Específicos: Son de temática específica e incorporan en las visitas sólo aquellos atractivos que se relacionan directamente con dichos temas. Como por ejemplo podemos mencionar visitas históricas, arquitectónicas, de aventura, etc. (IBIDEM)

➤ Programa

Programas locales: Son las conocidas como excursiones. Se llevan a cabo dentro de los límites de un centro o localidad, entendiendo por centro turístico el espacio urbano donde se sitúan los servicios, los atractivos y el espacio rural inmediato en el que pueden emplazarse atractivos operados desde el centro. Tiene una longitud equivalente a la distancia que se puede recorrer durante un lapso de dos horas en viaje de ida. Duran desde medio día, 2 o 3 horas, hasta todo el día, que en promedio son 7 u 8 horas. (IBIDEM)

Programas regionales: Se conocen genéricamente como tour a todo viaje pre arreglado a uno o más destinos turísticos, con regreso al punto de partida, cuya duración excede las 24 horas. En cuanto a su extensión espacial no hay límites prefijados. (IBIDEM)

➤ Forma de operación

Regular: Significa que se realiza de acuerdo con un calendario preestablecido, que sus salidas están fijadas de antemano y generalmente son diagramadas por temporada. (IBIDEM)

Eventual: El inicio del viaje queda sujeto a la voluntad del cliente y no a un calendario preconcebido. (IBIDEM)

➤ Usuarios del producto

Grupos: Los paquetes concebidos para grupos turísticos implican que su operación estará sujeta a la conformación previa de un grupo, con un número mínimo de pasajeros establecidos según la empresa operadora o la capacidad de los servicios incluidos.

Individuales: Se operan sobre la base de la venta individual de plazas, es decir por turista. (IBIDEM)

Importancia de un paquete turístico de calidad

Un paquete turístico debe tener calidad para que las personas que están disfrutando del destino en cuestión se la pasen bien y la empresa sea de la misma forma recomendada por los mismos. Para que este sea de calidad debe cumplir con ciertos aspectos:

- Cumplir con las expectativas de los turistas
- Brindar el servicio esperado por los mismos
- Generar un estado de satisfacción en los turistas
- Ser sostenible en el tiempo y que cada una de las partes del conjunto sean de calidad

2.2.3 Calidad objetiva y calidad percibida

Calidad objetiva

“Calidad que realmente y con arreglo a sus verdaderos atributos, reúne el producto o servicio. Es la calidad verificable mediante criterios objetivos y profesionales”. (Inieta, 2012). En este caso la calidad verdadera es la que cumple con lo que está ofreciendo directamente y está ligada a la verificación de la misma a través

de criterios objetivos y no subjetivos. Esto supondría que se debería definir primero cuales son los atributos necesarios para concluir un servicio además que implicaría que la calidad objetiva es indiferente a las evaluaciones de las personas ya que estas pueden ver diferentes atributos en el producto o servicio.

Las personas perciben la calidad de manera subjetiva, pese a que las empresas trabajan a través de la elaboración planes y/o sistemas orientados a la calidad objetiva, influyendo así, de manera directa en la calidad de la oferta turística de un destino, y en su percepción por parte de la demanda. Por lo tanto, trabajando la calidad tanto desde la perspectiva del destino o producto/servicio turístico objetivamente y subjetivamente en función de la demanda. A rasgos generales se ha concluido en los últimos años que la calidad es un concepto meramente subjetivo y que depende de la percepción de los usuarios, clientes o consumidores.

Por tanto, la empresa debe encontrar un equilibrio entre la calidad subjetiva de las personas y la calidad real u objetiva que ofrecen sus productos/ servicios turísticos es así como la empresa logrará generar un verdadero “*feedback*” que le sirva como esquema a la hora de mejorar dichos productos o servicios. En cuanto a la calidad objetiva que presentan los guías a la hora de brindar sus servicios nos podemos basar en la Norma Salvadoreña NSR 03.55.01.08 que propone distintos requisitos y competencias generales que un guía turístico debe cumplir tales como:

- a) Requisitos de formación
- b) Conocimientos básicos en turismo
- c) Primeros auxilios
- d) Conducción de grupos

- e) Idiomas
- f) Logística y planificación, entre otros.

Calidad Percibida

Es “la calidad que un consumidor cree que tiene un producto” que puede o no coincidir con la calidad objetiva, ya que tiene que ver con la percepción, un criterio completamente subjetivo. (Calidad Percibida, 2012). Los juicios que emiten los usuarios o clientes son totalmente subjetivos y ciertamente dependen de la situación actual del mismo, de sus necesidades, percepciones propias y objetivos particulares. Según Berelson y Steiner, en su libro *Human Behavior: An Inventory of Scientific Findings*, la percepción "es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo".

Por ello se puede concretizar que dos personas que reciben la misma información pueden interpretarla de manera totalmente distinta y por tanto tendrán percepciones distintas. El consumidor recibe un mensaje de parte de los comercializadores de los productos/servicios a través de distintos medios (empaquete, publicidades, promociones, precio, utilización por grupos de referencia, entre otras cosas) y puede tener diferentes formas de percibir o interpretar ese mensaje. Toma toda la información referente al producto, luego la procesa y se crea una propia imagen de ese producto. (García, 2009)

De este modo el turista se genera ciertas expectativas las cuales espera sean satisfechas, aunque muchas veces las expectativas son demasiado altas que no pueden ser cubiertas por los guías y así los turistas creen haber tenido una mala experiencia

cuando en realidad el trabajo de los guías pudo ser excelso pero esperaban un servicio que no podía ser cubierto. Las personas deben formar expectativas reales y a su vez la empresa debe brindar un marketing que establezca expectativas absolutamente reales a los turistas y que puedan llevarse a cabo por parte de la Tour Operadora.

Diferencia entre Calidad Objetiva y Calidad Percibida

Por un lado, la calidad objetiva tiene que ver con la capacidad de un producto o servicio de cumplir con los atributos y objetivos planteados para el mismo y que a su vez pueden ser medibles; en cambio, la calidad percibida se refiere a lo que las personas pudieron experimentar con dicho producto o servicio, lo cual es totalmente subjetivo a diferencia de la calidad objetiva.

2.2.4 Calidad en destinos turísticos culturales

Calidad Turística Cultural

Es el término utilizado para referirse a la capacidad que tiene un producto o servicio para solventar las necesidades que presentan los turistas en el desarrollo de un destino turístico cultural.

Una vez conocemos el significado de calidad podemos identificarla en los destinos turísticos culturales, pero primero, ¿Qué es un destino turístico cultural? Según la Real Academia Española destino se refiere a “*meta o punto de llegada*” y cultura “*conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, entre otros*”. Por tanto, el destino turístico cultural trata de evocar las bellezas de las costumbres y tradiciones de las regiones en cuestión.

La calidad como se dijo anteriormente tiene que ver con muchos factores internos y externos. Para conseguir un destino turístico de alta calidad, se debe incitar en que todos y cada uno de los elementos que dotan a ese destino de interés, posean calidad por sí mismos. Es un conjunto de elementos, productos, servicios los que confieren a un destino turístico de calidad total.

La satisfacción de las necesidades de los individuos genera esa calidad en el destino turístico, y esto es logrado a través de la utilización eficiente de los recursos y muy particularmente a través de la calidad en el servicio de los guías turísticos ya que estos son los que tienen un contacto directo con los turistas y como se dijo anteriormente son la cara de la empresa, por lo cual es muy importante que estos cumplan con cada una de las normas que estipula el Ministerio de Turismo a través de la Norma Salvadoreña NSR 03.55.01.08.

Capítulo III

Metodología

3.1 Participantes

Para la realización de la presente investigación, como ya se ha señalado utilizaremos el enfoque vivencial de los participantes, el cual nos permitirá verificar el nivel de satisfacción generalizado, evaluando el servicio desde el momento del primer contacto no verbal (redes sociales), hasta la finalización del tour; con ello nuestra investigación tiene por objetivo identificar los detalles a corregir tanto en el manejo de la reserva, confirmación de asistencia y el trabajo del guía turístico tales como el trato, manejo de grupo, con la capacidad para aclarar todas sus dudas, y así alcanzar el nivel máximo de satisfacción del cliente (turista). Por consiguiente, en lo antes establecido se realizará dicha investigación con personas que adquieran los servicios turísticos de la empresa CuatroSv Tours.

3.2 Método

La presente investigación se realizará de manera empírica – documental, basada en el diseño de los métodos cuantitativos y cualitativos, el cual se basa en evaluar la capacidad y el desempeño de los guías turísticos detallando la empresa CuatroSv Tours así como su atención en general, de forma detallista se llevará a cabo la observación de situaciones, comportamientos, interacciones que son expresadas por los guías turísticos, dicha realización de estudio se complementa con experiencias, pensamientos, opiniones entre otras. Así mismo, el enfoque del estudio se funda por las vivencias de los turistas.

Además, se evaluarán los conocimientos en el rubro de los guías turísticos, tales como: Conocimiento geográfico, manejo de idiomas, valores empresariales, capacidad intelectual y toma de decisiones ante cualquier percance, amabilidad, excelente uso de sus gestos verbales y no verbales, entre otros; y así asegurar que cumpla las expectativas laborales y poder ejercer dicha posición.

3.3 Instrumentos

(Ir anexos pág. 53-59)

Los instrumentos utilizados fueron, como técnica de investigación la encuesta y check-list, como instrumento el cuestionario, para así conocer la experiencia percibida por parte de los turistas y evaluar de esa forma los conocimientos de los guías. En cuanto a la encuesta se refiere, fue realizado con preguntas cerradas, para tener una mejor percepción de cómo ha sido la experiencia de los turistas y evaluar detenidamente el conocimiento y fundamentos que lleva a cabo el guía. En cuanto al cuestionario se ejecutó con preguntas abiertas para tener un mejor marco de referencia en cuanto al conocimiento de los guías se refiere. Además, el estudio consta de preguntas claras y comprensibles.

3.4 Encuesta

(Ir a anexo pág. 58-59)

La encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población o lugar, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos. (Significados, Significados.com, 2017)

La encuesta, en este sentido, es preparada por un investigador que determina cuáles son los métodos más pertinentes para otorgarle rigurosidad y confiabilidad, de modo que los datos obtenidos sean representativos de la población estudiada. Los resultados, por su parte, se extraen siguiendo procedimientos matemáticos de medición estadística.

La encuesta: (metodología cuantitativa) Las mismas se realizarán sobre unas 19 personas residentes de diferentes puntos del país, que harán el tour hacia el departamento de San Miguel con la empresa CuatroSv Tours, se establece entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas no verbales en los interrogantes planteados sobre el problema propuesto.

Se le considera junto con la entrevista, los métodos más eficaces para obtener la información requerida y resolver el problema.

Las encuestas se realizaron en dos áreas.

- Cultural – Tour Centro Histórico San Miguel & sitio arqueológico
- Natural – Tour Moncagua – San Miguel

A través de ella el investigador puede conseguir la información necesaria para llegar al objetivo que es la explotación del turismo en la zona oriental del país, y especificar claramente la información que sea necesaria; si existe interpretación errónea de las preguntas se permite aclararla, así se asegura la respuesta idónea.

3.4.1 Tipo de encuesta

Estructurada.

Encuesta estructurada: Es el tipo de encuesta que está previamente elaborada y tiene unos parámetros fijos y que no cambian con el tiempo, así mismo las preguntas mantienen un orden específico y son meramente de tipo cerradas. (Muñoz, 2015)

La encuesta estructurada o preparada es la más estática y rígida de todas, ya que se basa en una serie de preguntas predeterminadas e invariables que deben responder todos los aspirantes a un determinado puesto. (Trabajo.org, 2015)

Este prototipo es mucho más flexible, ya que su contenido se realiza con preguntas cerradas las cuales ayudan a la mejora del objetivo, en este caso es el servicio de los guías turísticos de la empresa CuatroSv Tours, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra en manos del gerente de la empresa, para la evaluación directa por parte del cliente hacia el guía turístico. (IBIDEM)

Este tipo de encuesta es muy útil en los estudios característicos y en las fases de exploración para el diseño del instrumento de recolección de datos para mejorar a nivel general de la empresa. (IBIDEM)

3.5 Procedimientos

Paso 1. Elaboración de las encuestas; En este paso se realizó una encuesta tomando en cuenta a los turistas que realizaron el tour antes mencionado con CuatroSv Tours, tomando en cuenta su experiencia y rendimiento del Guía Turístico.

Paso 2. Elaboración de la Evaluación de desempeño del Guía: Se creó un cuestionario conformado por preguntas abiertas, el cual fue dirigido a los guías de la empresa CuatroSv Tours.

Paso 3. Recolección de datos. Por medio de las encuestas y la aplicación del cuestionario se llevó a cabo la obtención de los datos.

Paso 4. Tabulación de datos, Posterior a la recolección de los datos de las encuestas se procedió a la tabulación de los mismos mediante el uso de una hoja de cálculo. Además, se realizó una matriz que permitirá visualizar los datos de una forma ordenada.

Paso 5. Análisis de resultados. En este paso se realizó un análisis exhaustivo de los datos obtenidos por medio de la tabulación y se determinaron los resultados finales de los mismos.

3.6 Estrategia de Análisis de Datos.

Después de realizadas las encuestas a los turistas, se procedió a hacer la tabulación de los datos, seleccionando cada pregunta y analizando las respuestas de los mismos haciendo un conteo generalizado para poder determinar las respuestas a cada una de las preguntas. Luego de obtenidas las respuestas a cada pregunta se realizaron gráficos y tablas para cada pregunta en el programa de Excel.

Se generaron análisis a cada una de las preguntas que se realizaron a los turistas.

Capítulo IV

Análisis de Resultados

Se presenta a continuación el análisis final de las encuestas realizadas a los turistas con lo que se pudo evaluar la calidad percibida por los guías ya que esto lo realizaremos mediante graficas de pastel el cual nos dará el porcentaje de los resultados en la encuesta realizada a los turistas ; por otro lado, se presentan también las respuestas de los guías al cuestionario realizado por la empresa hacia los guías turísticos que brindaron sus servicios; se procedió a analizar el resultado de la evaluación del guía por parte de la empresa mediante el check-list.

4.1 Generalidades

La serie de preguntas realizadas sirvieron para conocer la percepción de los turistas y el conocimiento de los guías que conforman CuatroSv Tours.

4.1.1 Tabulación de los datos

Objetivo: Dividir según el género de los turistas que se encuestaron.

Tabla 1. *Genero de los turistas*

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	10	53%
Masculino	9	47%
TOTAL	19	100%

Objetivo: Segmentar según las edades de los turistas

Tabla 2. *Edad de los turistas*

Edad	Cantidad	Porcentaje
18-30 años	13	68.%
30- 60 años	6	32%
Total	19	100%

Objetivo: Conocer si los turistas están de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país

Pregunta 1. ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país?

Tabla 3. *Resultados de la pregunta 1*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	16	84%
No	3	16%
Total	19	100%

¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país?

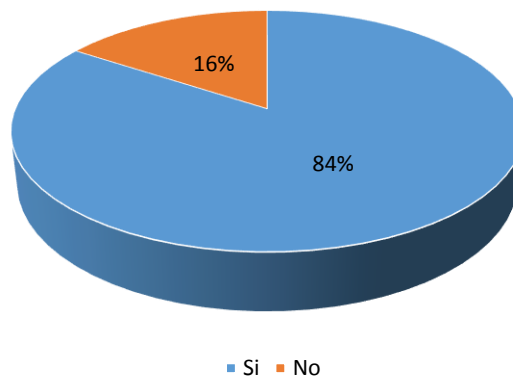


Figura 1. Lectura de la gráfica correspondiente a la pregunta 1

Análisis. La grafica muestra que la mayor parte de los turistas con el 84% están de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país y el 16% de los turistas opinan que no están de acuerdo a que se impulsen actividades turistas en la zona orienta de nuestro país.

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los turistas acerca del servicio brindado por la empresa

Pregunta 2. ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Tabla 4. Resultado de la pregunta número dos.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Bajo (Malo)	2	11%
Medio (Regular)	5	26%
Alto (Excelente)	12	63%

Total	19	100%
-------	----	------

¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

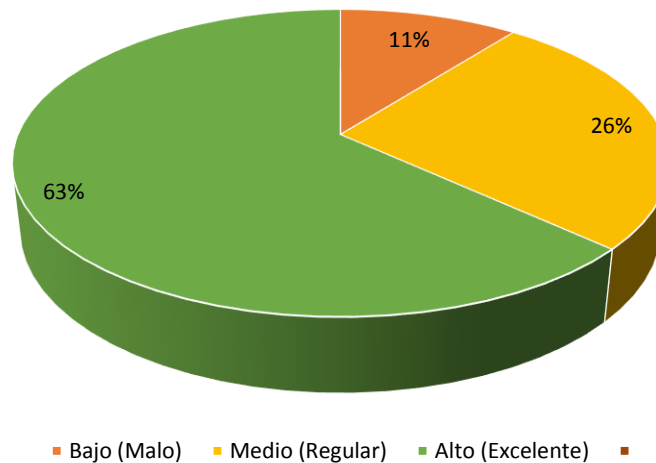


Figura 2. Lectura en grafica correspondiente a la pregunta dos.

Análisis: De acuerdo al grafico de la pregunta numero dos un 63% de las personas consideran que el grado de satisfacción fue alto por parte de la empresa , en cambio un 26% opina que su grado de satisfacción fue medio, una satisfacción no buena ni mala y 11% opina que su satisfacción fue baja de mala calidad.

Objetivo: Conocer si el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour

Pregunta 3. ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Tabla 5. Resultado de la pregunta número tres.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	0	100%

¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

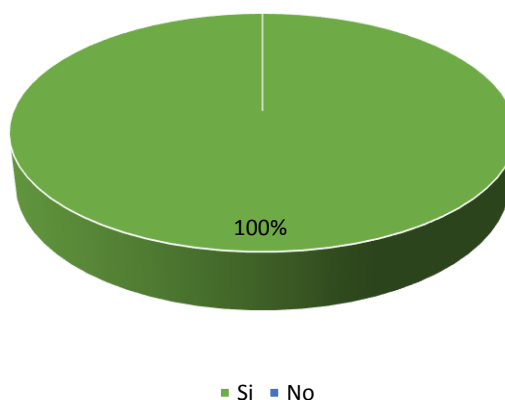


Figura 3. Lectura correspondiente de la pregunta número tres

Análisis: La grafica muestra que el 100% los turistas opinan que el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes, durante y después del tour.

Objetivo: Conocer como los turistas evalúan la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido

Pregunta 4. ¿Cómo evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Tabla 6. *Resultado de la pregunta número cuatro.*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Bajo (Malo)	0	0%
Medio (Regular)	6	32%
Alto (Excelente)	13	68%
Total	19	100%

¿Cómo evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

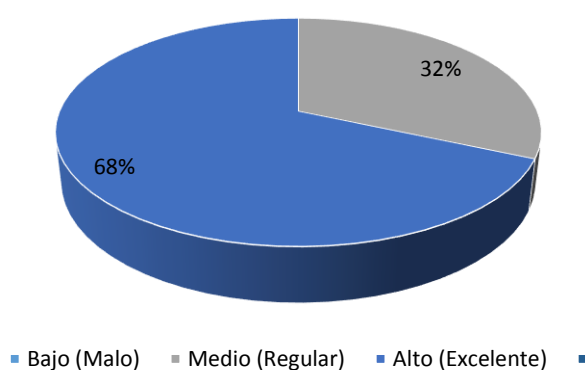


Figura 4. Lectura de la pregunta número cuatro.

Análisis: La gráfica que se muestra en la parte superior da a conocer como los turistas evalúan la capacidad del guía para aclarar sus dudas, en esto un 68% opina que su capacidad fue excelente, mientras que un 32% opina que sus atenciones fueron regulares, y un 0% fue bajo.

Objetivo: Determinar la opinión de los turistas sobre si fueron precisos los datos culturales e históricos que el guía brindo durante el tour

Pregunta 5. ¿Fueron precisos los datos culturales e históricos que el guía brindo durante el tour?

Tabla 7. Resultado de la pregunta número cinco

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

¿Fueron precisos los datos culturales e históricos que el guía brindo durante el tour?

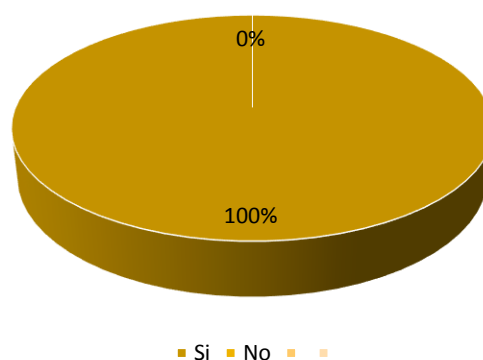


Figura 5. Lectura de la pregunta número cinco

Análisis: De acuerdo a la gráfica, el 100% de los turistas consideraron que los datos brindados por el guía eran precisos y reales, el 0% de los turistas dijo que no.

Objetivo: Conocer cuál ha sido su nivel de satisfacción que experimentaron los turistas con respecto al servicio recibido de los guías.

Pregunta 6. ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido del guía?

Tabla 8. Resultado de la pregunta número seis.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Bajo (Malo)	0	0%
Medio (Regular)	8	42%
Alto (Excelente)	11	58%
Total	19	100%

¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido del guía?

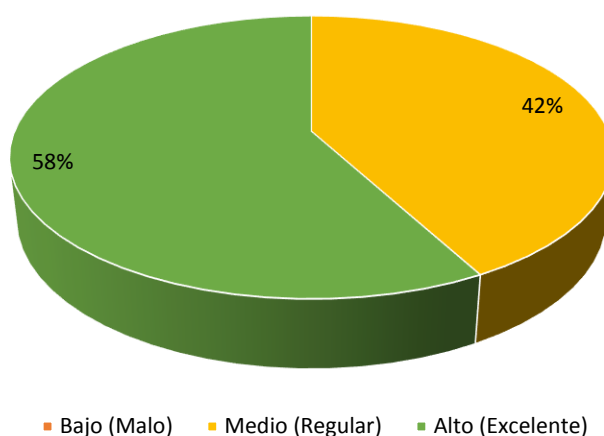


Figura 6. Lectura de la pregunta número seis

Análisis: Con los resultados expuestos por la gráfica un 58% opina que su grado de satisfacción para con los guías fue alta (excelente), en cambio un 42% piensa que fue regular el servicio recibido, con 0% los turistas dijeron que el servicio es bajo

Objetivo: Conocer si los turistas están interesados en conocer más sobre la cultura de nuestro país.

Pregunta 7. ¿Estaría interesado(a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Tabla 9. Resultado de la pregunta número siete

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

¿Estaría interesado(a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

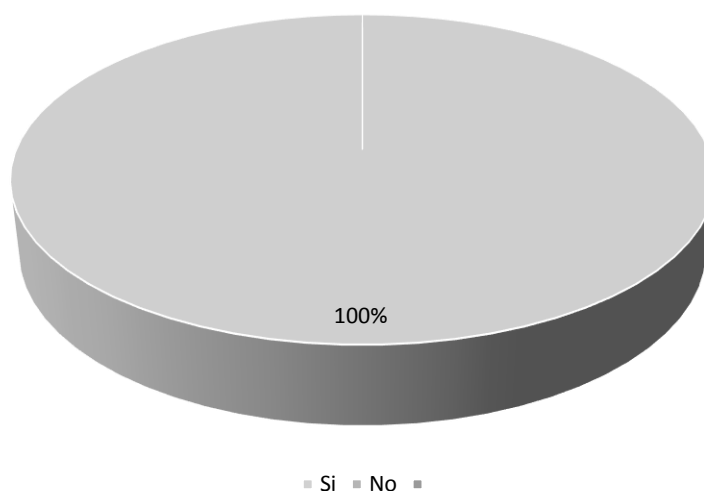


Figura 7. Lectura de la pregunta número siete

Análisis: La grafica muestra que el 100% de los turistas están interesados en conocer más sobre la cultura y tradiciones del país.

Objetivo: Conocer si los turistas recomendarían a la empresa para desarrollar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado

Pregunta 8. ¿Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Tabla 9. Resultado de la pregunta número ocho

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

¿Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

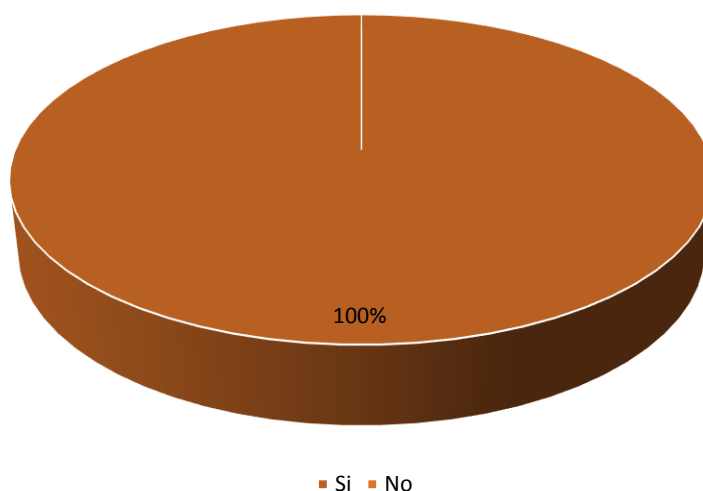


Figura 8. Lectura de la pregunta número ocho.

Análisis: La gráfica muestra que el 100% de los turistas recomendarían a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado.

4.1.2. Resultados del check-list

(Ir a anexo pág. 55-56)

Análisis: El check-list se utilizó para medir ciertos aspectos puntuales de los guías, y si estos los están cumpliendo o no. Los resultados sugieren que los guías han acatado cada una de las indicaciones que la empresa les ha brindado en cuanto al protocolo de servicio de los mismos se refiere; por otro lado esto no significa que estén exentos de errores, ya que en los aspectos que estos no cumplieron son: Puntualidad, respeto de los tiempos del itinerario y la presentación de un informe al final de la jornada.

Según las respuestas se procedió a poner una nota siguiendo los parámetros planteados en el mismo, siendo las notas las siguientes: Diana Gabriela Ramírez Menjívar 75%, y José Alejandro Portillo Ramírez con 83.33%.

4.1.3 Matriz de comparación de evaluación

Tiene como importancia ver el punto de vista de cada guía turístico a las diferentes preguntas realizadas en la evacuación de desempeño y con esto se logra evaluar la calidad y capacidad de los guías turísticos.

Preguntas	Diana Gabriela Ramírez Menjívar	José Alejandro Portillo Ramírez
1. ¿Cuál es la principal diferencia entre una agencia de viajes y una tour operadora?	La agencia de viajes incluye un servicio más completo ya que en el paquete incluye un boleto aéreo, alojamiento, etc. Por lo que en la tour operadora son solamente circuitos y tours.	La agencia de viajes se encarga de vender un paquete turístico, en cambio una tour operadora son viajes nacionales que dan a conocer cultura y gastronomía
2. ¿Quién es considerado el padre del turismo, que a su vez fue considerado un pionero al crear la primera agencia de viajes?	Thomas Cook	Thomas Cook
3. Las tour operadoras pueden ser de dos tipos según con quien estas trabajen. Enumere y describa dichos tipos:	1. Mayorista: Trabaja exclusivamente con agencias de viajes 2. Minorista: Brinda su oferta al público general	1. Receptora: Recibe el paquete para ser vendido. 2. Emisora: Es la que crea el paquete que se venderá
4. ¿Cuáles son los dos hechos generadores en los cuales se divide la contribución especial de turismo?	El 5% por el pago de alojamiento diariamente y Salida del territorio nacional equivalente a \$7.00 por vía aérea.	El 5% del alojamiento hotelero y Salida territorial por \$7.00 entrada y salida, son incentivos fiscales.
5. ¿Cuáles son los tres requisitos básicos de postulación para guías de turismo independientemente de su especialidad que están contemplados en la NSR 03.55.01:08	1. Debe ser salvadoreño o extranjero residente 2. Ser mayor de edad 3. No poseer procesos penales y debe ser comprobado anualmente	1. Se requiere ser mayor de 21 años 2. Ser de nacionalidad salvadoreña 3. Presentar documentos legales y

		constancia de la policía
6. En un tour a las cascadas de Tamanique un turista sube a lo más alto de la cascada y se desliza de la punta; al caer se da cuenta que se ha roto el brazo, en este caso usted como guía de dicho tour ¿Qué haría? Detalle los pasos:	Asistirlo de inmediato, poniendo en práctica mis conocimientos de primeros auxilios, darle medicamentos para el dolor e inflamación, tranquilizarlo, trasladarlo de inmediato a un centro hospitalario, comunicarme con algún familiar y explicar el caso	Dar asistencia puesto a que tengo conocimiento de primeros auxilios, inmovilizar el brazo con los recursos que contamos en el botiquín, llevarlo a la clínica más cercana
7. ¿Cuáles son los tres requisitos principales con los que debe cumplir el vehículo que se utilizara a la hora del desarrollo del circuito?	Que tenga el espacio adecuado para la cantidad de personas, que posea aire acondicionado, limpieza interna y externa	Que sea un vehículo de año reciente, aire acondicionado y limpieza, verificarle las llantas.
8. Según el manual de Protocolo y Normas de servicio de la empresa, la información que debe brindar a los turistas, ¿En qué consiste?	Llevar siempre los números de contacto de los sitios a visitar, respetar el itinerario, conectar los números de emergencia por cualquier percance	Respetar el itinerario en las horas establecidas, tener una agenda y los contactos de los lugares de visita y llevar consigo el número de la policía
9. Enumere las características de un guía integral:	Higiene personal, excelente relaciones personales, conocimientos precisos de los lugares a visitar, trabajo en equipo, siempre a disposición de los clientes, cortés y amigable, capacidad para dirigir un grupo de personas	Tener conocimiento del lugar a visitar, higiene personal, vocabulario adecuado, ser empático, ser asertivo en algún conflicto durante el viaje, tener iniciativa, entre otros.

10. ¿Cuántos municipios tiene el departamento de San Miguel?	20 municipios	El departamento de San Miguel tiene 18 municipios aproximadamente
11. ¿En qué fecha se celebran las fiestas patronales de San Miguel, y que día se lleva a cabo el Carnaval de San Miguel?	Durante el mes de noviembre (Carnaval el último sábado del mes)	Se celebra en el mes de Noviembre y el último sábado del mes de noviembre respectivamente
12. ¿Qué significa el topónimo Lenca “Moncagua”?	Rio de Piedras y Conejos	Rio de Piedras y Conejos

Capítulo V

Conclusiones de la Investigación

- 1- De acuerdo al Objetivo General y a los resultados obtenidos en dicha investigación se concluye que el servicio brindado por la empresa y por los guías, es competitivo respecto a la competencia y de muy buena calidad para la demanda turística.
- 2- Los factores de calidad pertenecientes a la empresa son su protocolo de servicio que a su vez plantea las normas para el desarrollo de la actividad del guía y cada uno de los aspectos que este debe seguir para lograr un servicio óptimo y de calidad.
- 3- Se concluye que en la presente investigación los resultados son favorables con respecto al conocimiento de procesos y protocolos del desempeño de los guías turísticos de la empresa CuatroSV Tours, sin embargo hay ciertos aspectos a mejorar en cuanto a puntualidad, respeto a los tiempos del itinerario y la presentación de informe al final de la jornada; por tanto, en su mayoría, cumplen con los requisitos que interpone las normas salvadoreñas de turismo por lo que exige la OMT, esto con el fin de que los servicios brindados por la empresa CuatroSV Tour no sólo sea de calidad sino también ser generador de ingreso en el área turística, no obstante sin dejar de lado la protección del medio ambiente y de la

infraestructura cultural de nuestro país. Por otra parte la empresa debe mejorar en aspectos a la hora de la reserva y su interacción con los clientes.

- 4- La Norma Salvadoreña NSR 03.55.01.08 plantea ciertos parámetros que definen a un guía integral los cuales consisten en la base primordial del protocolo creado por la empresa; por ello la CuatroSv Tours sigue estrictamente dichos parámetros. Por lo que damos como concluida nuestra investigación y catalogamos a la empresa CuatroSv Tours con la capacidad de brindar un servicio al cliente eficiente y eficaz en el rubro y sus distintas áreas, dejando claro los puntos a mejorar y enfocar todos los esfuerzos para solventar dichas dificultades en el manejo de grupo.

Recomendaciones

- Se recomienda a los guías de la empresa CuatroSv Tours mejorar en los siguientes aspectos:

Puntualidad: Ya que los guías tuvieron un retraso que impacientó a los turistas y que condicionó su nivel de satisfacción

Respeto a los tiempos del itinerario: Ya que estos debido al retraso no pudieron cumplir con los tiempos exactos requeridos del tour

Presentación de un informe al final de la jornada: Ninguno de los guías presentó el informe que la empresa requiere al final del viaje

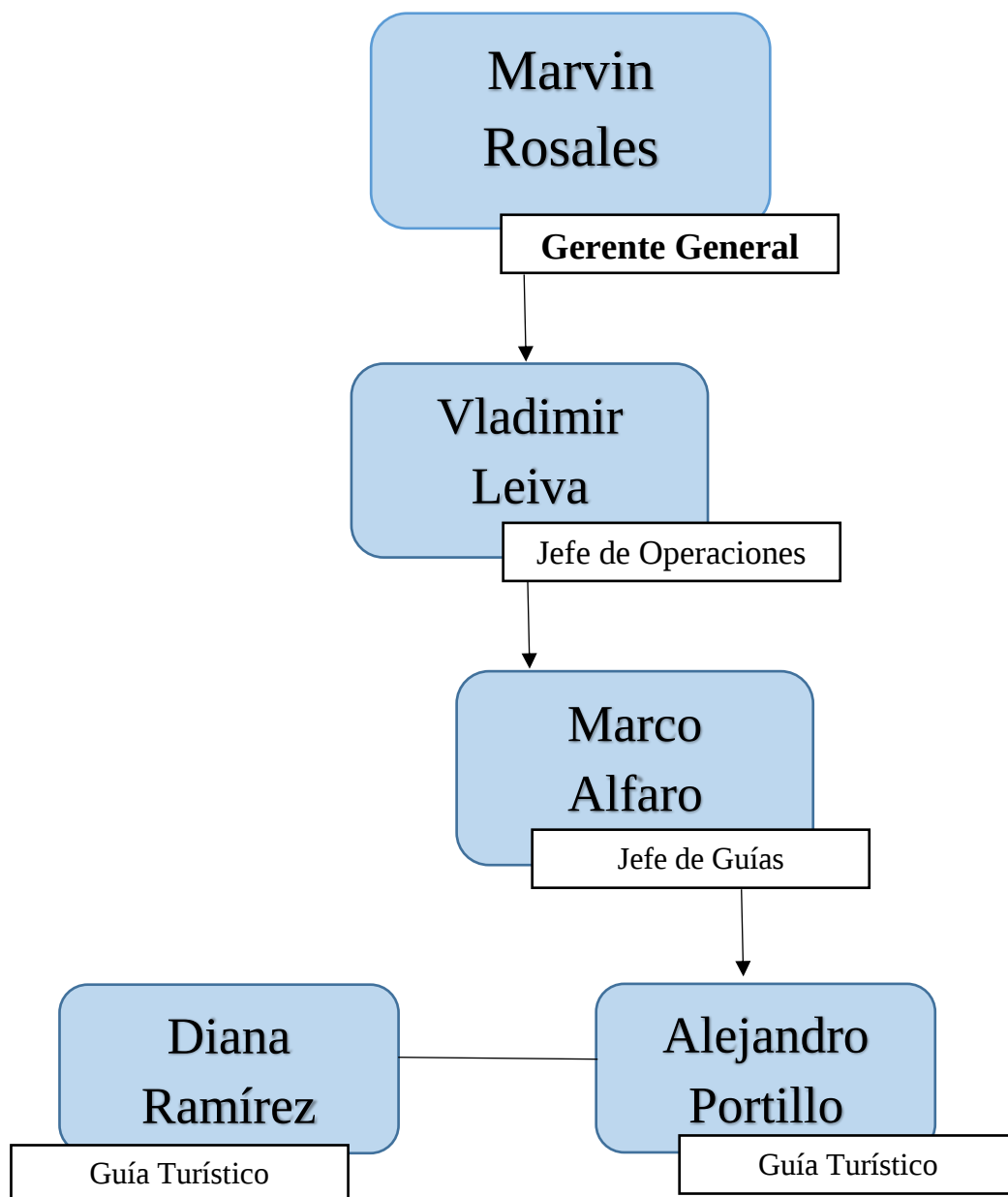
- Se recomienda a la empresa mejorar la atención al cliente a la hora de la reserva de los distintos paquetes que la misma promueve, ya que una cantidad importante de los turistas no estuvieron conformes con el servicio brindado por la empresa a la hora de reservar.
- Se recomienda a los guías mejorar en los aspectos de conocimiento básico del lugar, ya que si bien estos han pasado la prueba, todavía hay ciertas áreas en las que se puede mejorar en cuanto al conocimiento del lugar en cuestión.

Referencias

- EntrevistadeTrabajo.org. (2015). *Entrevista estructurada o preparada*. Recuperado de <https://www.entrevistadetrabajo.org/entrevista-estructurada.html>
- García, L. P. (2009). *¿Cómo afecta la percepción nuestra conducta de consumidores?*. Recuperado de <http://www.abc.com.py/articulos/como-afecta-la-percepcion-nuestra-conducta-de-consumidores-13389.html>
- Iniesta, I. (2012). *Calidad objetiva*. Recuperado de <https://www.marketreal.es/2012/10/calidad-objetiva/>
- Ministerio de Turismo de El Salvador. (2015). *MITUR gradúa a siete nuevos guías turísticos nacionales*. Recuperado de <http://www.mitur.gob.sv/mitur-gradua-a-siete-nuevos-guias-turisticos-nacionales/>
- Ministerio de Turismo de El Salvador. (2016). *El Salvador incrementa número de guías turísticos certificados*. Recuperado de <http://www.mitur.gob.sv/el-salvador-incrementa-numero-de-guias-turisticos-certificados/>
- Muñoz, D. (2015, marzo 10). *Encuesta estructurada*. [Registro web]. Recuperado de <http://scarlex01.wixsite.com/pr-blog-es/single-post/2015/10/03/Encuesta-estructurada>
- Nélida, C. (2005). El paquete turístico. En C. Nélida (Ed.), *Circuitos turísticos. Programación y cotización*. (11-36). Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Reglamento General de la Ley de Turismo, Decreto Ejecutivo No. 108. (2012). Recuperado de <http://tramites.gob.sv/media/Reglamento%20General%20Ley%20Turismo.pdf>
- Significados.com. (2017). *Significado de calidad*. Recuperado de <https://www.significados.com/calidad/>
- Significados.com. (2017). *Significado de encuesta*. Recuperado de <https://www.significados.com/encuesta/>
- Van Nispen, J. (2012). *Diccionario LID marketing directo e interactivo*. España: LID.

Anexos

Estructura Organizacional CuatroSv Tours



Contáctenos y con gusto le daremos más detalles.

WhatsApp: (503) 7842-7798

- Email: ventas.cuatrosvtours@gmail.com

- Facebook: CuatroSv Tours

- Instagram: cuatrosv



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL GUÍA TURÍSTICO

Gestión de Recursos Humanos

Objetivo:

Mediante el siguiente cuestionario se tratará de evaluar los conocimientos de los guías turísticos de la empresa CuatroSv Tours en cuatro áreas que éste debe manejar, las cuales son: Conocimientos básicos de Turismo, Leyes y Norma Salvadoreña NSR 03.55.01:08, Protocolo y Normas de Servicio de la empresa CuatroSv Tours y conocimiento del lugar en que se llevara a cabo el tour (historia, cultura, gastronomía, entre otras), en este caso en particular, San Miguel y Moncagua.

La evaluación consta de 12 preguntas abiertas (3 por cada área), al final de la evaluación se realizará un conteo para calcular la nota final; la nota mínima para superar la prueba es de 7.5.

Nombre del evaluador:

Guía Evaluado:

DUI:

I. CONOCIMIENTOS BASICOS DE TURISMO

1. ¿Cuál es la principal diferencia entre una agencia de viajes y una tour operadora?

2. ¿Quién es considerado el padre del turismo, que a su vez fue considerado un pionero al crear la primera agencia de viajes?

3. Las tour operadoras pueden ser de dos tipos según con quien éstas trabajen, enumere y describa dichos tipos:

II. LEY Y NORMA SALVADOREÑA NSR 03.55.01:08

4. ¿Cuáles son los dos hechos generadores en los cuales se divide la contribución especial de turismo?

5. ¿Cuáles son los tres requisitos básicos de postulación para guías de turismo independientemente de su especialidad que están contemplados en la norma salvadoreña NSR 03.55.01:08?

- a)

- b)

- c)

6. CASO:

En un tour a las cascadas de Tamanique un turista sube a lo más alto de la cascada y se desliza de la punta; al caer se da cuenta que se ha roto el brazo, en este caso usted como guía de dicho tour, ¿Qué haría? Detalle los pasos:

III. PROTOCOLO Y NORMAS DE SERVICIO DE CUATROSV TOURS

7. ¿Cuáles son los tres requisitos principales con los que debe cumplir el vehículo que se utilizará a la hora del desarrollo del circuito?

8. Según el manual de Protocolo y Normas de servicio de la empresa, la información que debe brindar a los turistas, ¿en qué consiste?

9. Enumere las características de un guía integral.

IV. CONOCIMIENTOS DEL LUGAR (MONCAGUA Y SAN MIGUEL)

10. ¿Cuántos municipios tiene el departamento de San Miguel?

11. ¿En qué fecha se celebran las fiestas patronales de San Miguel, y que día se lleva a cabo el Carnaval de San Miguel?

12. ¿Qué significa el topónimo Lenca *Moncagua*?



	NOMBRE DEL GUIA	N° DUI			FECHA
N°	PARAMETROS A EVALUAR		CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
	Conductas Laborales				
1	Puntualidad				
2	Compromiso institucional				
3	Relaciones interpersonales y buen trato				
4	Uso del protocolo de servicio de la empresa				
5	Manejo de grupo				
6	Respeto a los usuarios (turistas)				
7	Proporcionó la información necesaria para el viaje				
8	Buena higiene personal				
9	Principio de confidencialidad				
10	Respetar los tiempos según el itinerario				
11	Aplica las normas de seguridad según la actividad				
12	Presenta informe final del viaje				

NOTA: La calificación se realizara de la siguiente manera. Se tomara el total de items como el 100% y de acuerdo al número de

items, con los que cumple se calificara proporcionalmente. Ejemplo: Si el cumplimiento fue de 8 items cumplidos y 4 no cumplidos, el porcentaje resultante será $(4/12) \times 100\% = 33.33\%$.

La calificación sera realizada por el jefe de area (guias turisticos), y esta debera ser igual o superior al 80%. La calificación sera socializada con cada persona, estableciendo compromiso de mejoramiento de los items no cumplidos.

Aspectos a

mejorar: _____



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: _____

Edad: _____ Ocupación: _____

Correo Electrónico: _____

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país?

Si ☐

No ☐

2-Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☐

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☐

No ☐

4 - ¿Cómo evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☐

5- ¿Fueron precisos los datos culturales/históricos que el guía brindó

durante el tour? Si

☐

No

☐

6- ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☐

7- ¿Estaría interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de

nuestro país?

Sí

☐

No

☐

8- ¿Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si

☐

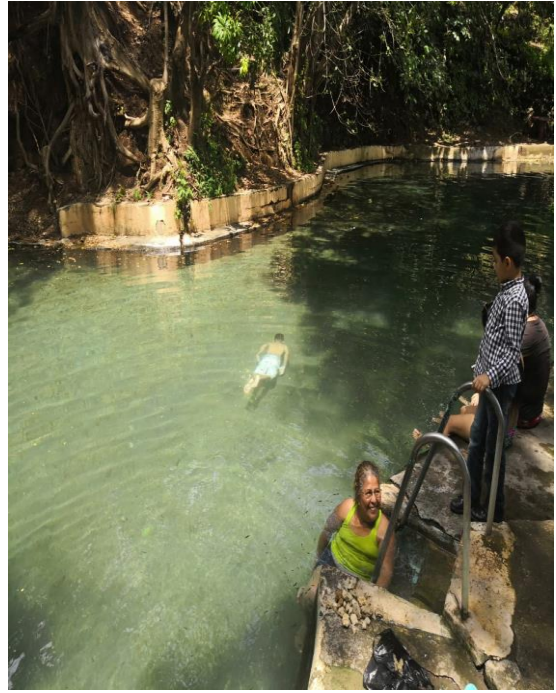
No

☐

CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS









EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL GUÍA TURÍSTICO

Gestión de Recursos Humanos



Objetivo:

Mediante el siguiente cuestionario se tratará de evaluar los conocimientos de los guías turísticos de la empresa CuatroSv Tours en cuatro áreas que éste debe manejar, las cuales son: Conocimientos básicos de Turismo, Leyes y Norma Salvadoreña NSR 03.55.01:08, Protocolo y Normas de Servicio de la empresa CuatroSv Tours y conocimiento del lugar en que se llevara a cabo el tour (historia, cultura, gastronomía, entre otras), en este caso en particular, San Miguel y Moncagua.

La evaluación consta de 12 preguntas abiertas (3 por cada área), al final de la evaluación se realizará un conteo para calcular la nota final; la nota mínima para superar la prueba es de 7.5.

Nombre del evaluador: Manin Alexander Rosales Avalos.

Guía Evaluado: Diana Gabriela Ramirez Menjivar

DUI: 05779826-4

I. CONOCIMIENTOS BASICOS DE TURISMO

1. ¿Cuál es la principal diferencia entre una agencia de viajes y una tour operadora?

- La agencia de viajes incluye un servicio mas completo ya q' en el paquete incluye boleto aereo, alojamiento, etc. Por lo q' la tour operadora son solamente circuitos, tours, etc.

2. ¿Quién es considerado el padre del turismo, que a su vez fue considerado un pionero al crear la primera agencia de viajes?

Thomas Cook.

3. Las tour operadoras pueden ser de dos tipos según con quien éstas trabajen, enumere y describa dichos tipos:

- Receptiva: Mayorista - Trabaja exclusivamente con agencias de viajes.
- Emisora: Minorista - Busca su oferta al público en general.

II. LEY Y NORMA SALVADOREÑA NSR 03.55.01:08

4. ¿Cuáles son los dos hechos generadores en los cuales se divide la contribución especial de turismo?

- El 5% por el pago de alojamiento diariamente.
- Salida del territorio nacional equivale a \$7 por una persona.

5. ¿Cuáles son los tres requisitos básicos de postulación para guías de turismo independientemente de su especialidad que están contemplados en la norma salvadoreña NSR 03.55.01:08?

a) - Debe ser salvadoreño o extranjero residente
b) - Ser mayor de edad
c) - No poseer procesos penales y deben ser comprobado anualmente.

6. CASO:

En un tour a las cascadas de Tamanique un turista sube a lo más alto de la cascada y se desliza de la punta; al caer se da cuenta que se ha roto el brazo, en este caso usted como guía de dicho tour, ¿Qué haría? Detalle los pasos:

- Asistirlo de inmediato, poniendo en práctica mis conocimientos de primeros auxilios.
- Darle medicamento para dolor e inflamación.
- Tranquilizarlo asegurándole que todo saldrá bien.
- Trasladarlo de inmediato a un centro hospitalario
- Comunicarme con un familiar y explicarle el caso.

III. PROTOCOLO Y NORMAS DE SERVICIO DE CUATROSV TOURS

7. ¿Cuáles son los tres requisitos principales con los que debe cumplir el vehículo que se utilizará a la hora del desarrollo del circuito?

- Que tenga el espacio adecuado para la cantidad de personas.
- Que posea aire acondicionado.
- Limpieza interna y externa.

8. Según el manual de Protocolo y Normas de servicio de la empresa, la información que debe brindar a los turistas, ¿en qué consiste?

- Llevar siempre los números de contacto de los sitios a visitar
- Respetar el Itinerario
- Conocer los números de emergencia por cualquier eventualidad.

9. Enumere las características de un guía integral.

- Higiene personal
- Excelentes relaciones Interpersonales
- Conocimientos precisos de los lugares a visitar
- Trabajo en equipo
- Siempre a disposición de los turistas (clientes)
- Cortés y Amigable.
- Capacidad para dirigir un grupo de personas.

IV. CONOCIMIENTOS DEL LUGAR (MONCAGUA Y SAN MIGUEL)

10. ¿Cuántos municipios tiene el departamento de San Miguel?

20

11. ¿En qué fecha se celebran las fiestas patronales de San Miguel, y que día se lleva a cabo el Carnaval de San Miguel?

Durante el mes de Noviembre (Carnaval último sábado del mes)

12. ¿Qué significa el topónimo Lenca Moncagua?

- Río de piedras y conejos -



9.5

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL GUÍA TURÍSTICO

Gestión de Recursos Humanos

Objetivo:

Mediante el siguiente cuestionario se tratará de evaluar los conocimientos de los guías turísticos de la empresa CuatroSv Tours en cuatro áreas que éste debe manejar, las cuales son: Conocimientos básicos de Turismo, Leyes y Norma Salvadoreña NSR 03.55.01:08, Protocolo y Normas de Servicio de la empresa CuatroSv Tours y conocimiento del lugar en que se llevara a cabo el tour (historia, cultura, gastronomía, entre otras), en este caso en particular, San Miguel y Moncagua.

La evaluación consta de 12 preguntas abiertas (3 por cada área), al final de la evaluación se realizará un conteo para calcular la nota final; la nota mínima para superar la prueba es de 7.5.

Nombre del evaluador: Vladimir Argelio Leiva Sánchez
Guía Evaluado: Jose Alejandro Portillo Ramirez
DUI: 04396316-6

I. CONOCIMIENTOS BASICOS DE TURISMO

1. ¿Cuál es la principal diferencia entre una agencia de viajes y una tour operadora?

La agencia de viaje se encarga de vender paquete turístico, alojamiento, boleto, transporte internacional, la tour operadora son viaje nacionales que dan a conocer cultura, gastronomía.

2. ¿Quién es considerado el padre del turismo, que a su vez fue considerado un pionero al crear la primera agencia de viajes?

Thomas Cook

3. Las tour operadoras pueden ser de dos tipos según con quien éstas trabajen, enumere y describa dichos tipos:

1- Receptora Recibe el paquete para ser vendido
2- Emisora Esta que crea el paquete se venden

II. LEY Y NORMA SALVADOREÑA NSR 03.55.01:08

4. ¿Cuáles son los dos hechos generadores en los cuales se divide la contribución especial de turismo?

El 5% del alojamiento Hotelero
Salida de territorio por \$7.00 entrada y salida
Son incentivos Fiscales

5. ¿Cuáles son los tres requisitos básicos de postulación para guías de turismo independientemente de su especialidad que están contemplados en la norma salvadoreña NSR 03.55.01:08?

a) Se requiere Ser mayor de edad
b) Ser de nacionalidad Salvadoreña
c) Presentar documentos legales y constancia de la Policía.

6. CASO:

En un tour a las cascadas de Tamanique un turista sube a lo más alto de la cascada y se desliza de la punta; al caer se da cuenta que se ha roto el brazo, en este caso usted como guía de dicho tour, ¿Qué haría? Detalle los pasos:

1- Dar asistencia puesto a que tengo conocimiento de
Primeros auxilios
2- Immobilizar el brazo con los recursos que contamos
en el botiquin
3- Llevarlo la una clínica Cercana.

III. PROTOCOLO Y NORMAS DE SERVICIO DE CUATROSV TOURS

7. ¿Cuáles son los tres requisitos principales con los que debe cumplir el vehículo que se utilizará a la hora del desarrollo del circuito?

Que sean vehiculo de año reciente, aire acondicionado
y limpieza, verificando los llantos.

8. Según el manual de Protocolo y Normas de servicio de la empresa, la información que debe brindar a los turistas, ¿en qué consiste?

Respetar el itinerario en las horas establecidas
Tener una agenda los contactos de los
Lugares de visita y llevar consigo el número
de la policía

9. Enumere las características de un guía integral.

1- Tener conocimiento el lugar a visitar
2- Higiene Personal
3- Vocabulario adecuado
4- Ser empático
5- Ser asertivo en algún conflicto durante el viaje
6- tener iniciativa
7- entre otros

IV. CONOCIMIENTOS DEL LUGAR (MONCAGUA Y SAN MIGUEL)

10. ¿Cuántos municipios tiene el departamento de San Miguel?

El departamento de San Miguel tiene 18 municipios
aproximadamente

11. ¿En qué fecha se celebran las fiestas patronales de San Miguel, y que día se lleva a cabo el Carnaval de San Miguel?

Se celebra en el mes de noviembre y el último sábado
del mes de noviembre

12. ¿Qué significa el topónimo Lenca Moncagua?

Rio de piedras y conejos.

75%

NOMBRE DEL GUIA		Nº DUI			FECHA
Diana Gabriela Ramirez Menjivar		05779826-4			14 - octubre 2018
Nº	PARAMETROS A EVALUAR		CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
Conductas Laborales					
1	Puntualidad				
2	Compromiso institucional		✓	✓	Llegó 10 min tarde.
3	Relaciones interpersonales y buen trato		✓		
4	Uso del protocolo de servicio de la empresa		✓		
5	Manejo de grupo		✓		
6	Respeto a los usuarios (turistas)		✓		
7	Proporcionó la información necesaria para el viaje		✓		
8	Buena higiene personal		✓		
9	Principio de confidencialidad		✓		
10	Respeto los tiempos según el itinerario			✓	Atraso de 20 min
11	Aplica las normas de seguridad según la actividad		✓		
12	Presenta informe final del viaje			✓	No presentó informe.

NOTA: La calificación se realizara de la siguiente manera. Se tomara el total de items como el 100% y de acuerdo al numero de items, con los que cumple se calificara proporcionalmente. Ejemplo: Si el cumplimiento fue de 8 items cumplidos y 4 no cumplidos, el porcentaje resultante será $(4/12) \times 100\% = 33.33\%$.

La calificación sera realizada por el jefe de area (guias turisticos), y esta debiera ser igual o superior al 80%. La calificación sera socializada con cada persona, estableciendo compromiso de mejoramiento de los items no cumplidos.

Aspectos a mejorar: Mejorar en la puntualidad, seguir haciendo del itinerario, presentar informe en el siguiente viaje.



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS. UN PAÍS

83.33%

Nº	NOMBRE DEL GUIA	Nº DUI	CUMPLE	NO CUMPLE	FECHA	OBSERVACIONES
	José Alejandro Portillo Ramírez				14 - octubre 2018	
	PARAMETROS A EVALUAR					
	Conductas Laborales					
1	Puntualidad		✓			
2	Compromiso institucional		✓			
3	Relaciones interpersonales y buen trato		✓			
4	Uso del protocolo de servicio de la empresa		✓			
5	Manejo de grupo		✓			
6	Respeto a los usuarios (turistas)		✓			
7	Proporcionó la información necesaria para el viaje		✓			
8	Buena higiene personal		✓			
9	Principio de confidencialidad		✓			
10	Respeto los tiempos según el itinerario					
11	Aplica las normas de seguridad según la actividad		✓			
12	Presenta informe final del viaje			✓		Atraso de 20 min
				✓		No presentó informe

NOTA: La calificación se realizara de la siguiente manera. Se tomara el total de items como el 100% y de acuerdo al numero de items, con los que cumple se calificara proporcionalmente. Ejemplo: Si el cumplimiento fue de 8 items cumplidos y 4 no cumplidos, el porcentaje resultante será $(4/12) \times 100\% = 33.33\%$.

La calificación sera realizada por el jefe de area (guias turisticos), y esta debera ser igual o superior al 80%. La calificación sera socializada con cada persona, estableciendo compromiso de mejoramiento de los items no cumplidos.

Aspectos a mejorar: Debe respetar los tiempos en el itinerario, no debe atrasarse, presentar informe en el siguiente viaje.



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Edwin Beovani Hernández Alas

Edad: 39 Ocupación: Comerciante

Correo Electronico: edwingeoh79@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☒

Alto (Excelente) ☐

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaría interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Diana Vicky Miranda Zelaya

Edad: 26

Ocupación: Empleada

Correo Electronico: vicky_wy27@hotmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Sí

☐

No

☒

2 - ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☒

Alto (Excelente)

☐

3 - ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Sí

☒

No

☐

4- ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si

☒

No

☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si

☒

No

☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si

☒

No

☐

CUATROSV TOURS

CUATRO DESTINOS EN UN PAIS

"El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página"



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Neslie Ivania Cerón

Edad: 27 años Ocupación: Ama de casa

Correo Electronico: no tengo

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☐

No ☒

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☒

Alto (Excelente) ☐

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Karla Romero

Edad: 25 años Ocupación: comerciante

Correo Electronico: ceronkarlita04@gmail.com.

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☒

Alto (Excelente) ☐

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



"El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página"



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: José David González Guerra

Edad: 37 años

Ocupación: Ingeniero en sistemas

Correo Electronico: Gonzalezmail1980@hotmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si

☒

No

☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si

☒

No

☐

4- ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si

☒

No

☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Si

☒

No

☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si

☒

No

☐

CUATROSV TOURS

CUATRO DESTINOS EN UN PAÍS

"El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página"



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: José Gilberto Ramos Vasquez

Edad: 54 años

Ocupación: Contador

Correo Electronico: josermos01@gmail.com

Preguntas:

1- ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4- ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☒

Alto (Excelente) ☐

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e históricos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒

No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☒

Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Si ☒

No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒

No ☐



CUATROSV TOURS

CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

"El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página"



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: JULIO GERMAN MENDIZ
Edad: 33 Ocupación: EMPLEADO PÚBLICO
Correo Electronico: jmendez@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS UN PAIS

“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Sandra Catalina Romero de Hernandez

Edad: 46 Ocupación: propietaria

Correo Electronico: Imperosa Romero@yahoo.C.V

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS. UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: F/ra Guadalupe Quiroz Javel

Edad: 43^a

Ocupación: Empleada

Correo Electronico: 7166-5354

Preguntas:

1- ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país?

Si

☒

No

☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si

☒

No

☐

4- ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☒

Alto (Excelente)

☐

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si

☒

No

☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo)

☐

Medio (Regular)

☐

Alto (Excelente)

☒

7- ¿Estaría interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Si

☒

No

☐

8- ¿Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si

☒

No

☐

CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

"El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página"



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS. UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Irvin Alberto Guevara Vásquez

Edad: 28 años **Ocupación:** farmaceutico

Correo Electronico: irvin_2790@hotmail.com

Preguntas:

1- ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4- ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒

No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☒

Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Si ☒

No ☐

8- ¿Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒

No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

"El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página"



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Erick ALENDER Ramirez Dimas

Edad: 26 años Ocupación: negocio propio

Correo Electronico: Erickadimas@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☒ Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: José Amadeo Campos López

Edad: 29 Ocupación: Diseñador Grafico

Correo Electronico: Amadeo.Campos1944@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒

No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒

No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒

No ☐



“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Carlos Bradiuir Meigar Perez

Edad: 21 Ocupación: Estudiante

Correo Electronico: Bradiuir11@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAIS

“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Edith Viviana Ramirez Ramirez

Edad: 19 años Ocupación: Estudiante

Correo Electronico: ev.ramirez23@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS. UN PAIS

“El mundo es como un libro abierto.



Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Karla Jordan

Edad: 25 Ocupación: Estudiante

Correo Electronico: Karlaje1996@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS. UN PAIS

“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Emerson Ede Carrillo Navas

Edad: 19 Ocupación: Leer

Correo Electronico: Emersonnavas17@gmail.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒

No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro pais?

Si ☒

No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒

No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAIS

“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”



CUATROSV TOURS
CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Karla Stegany Lorena Hernández

Edad: 24 años Ocupación: Estudiante

Correo Electronico: _____

Preguntas:

1- ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país?

Si ☒

No ☐

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒

No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐

Medio (Regular) ☒

Alto (Excelente) ☐

7- ¿Estaria interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Si ☒

No ☐

8- ¿Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒

No ☐



CUATROSV TOURS

CUATRO DESTINOS, UN PAÍS

"El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página"



PERCEPCIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio que ofrecen los guías turísticos de la empresa CUATROSV TOURS, en los diferentes circuitos que promueven a los turistas.

Indicaciones: Por favor complete las preguntas que a continuación se le detallan, subrayando la respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Nombre: Iris Lissethe Ramirez Gonzalez

Edad: 19 años Ocupación: Estudiante

Correo Electronico: IrisRamirez23@yahoo.com

Preguntas:

1 - ¿Usted está de acuerdo en impulsar más las actividades turísticas en la zona oriental del país ?

Si ☐

No ☒

2- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción del servicio brindado por la empresa?

Bajo (Malo) ☒

Medio (Regular) ☐

Alto (Excelente) ☐

3- ¿A su criterio, el guía turístico se expresó profesionalmente con sus gestos verbales y no verbales antes y durante el tour?

Si ☒

No ☐

4 - ¿Como evalúa la capacidad del guía turístico para aclarar todas sus dudas generadas antes, durante y después del recorrido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

5- ¿Fueron precisos los datos culturales e historicos que el guía brindó durante el tour??

Si ☒ No ☐

6- ¿Cual ha sido su nivel de satisfacción sobre el servicio recibido?

Bajo (Malo) ☐ Medio (Regular) ☐ Alto (Excelente) ☒

7- ¿Estaría interesado (a) en conocer más sobre la cultura y tradiciones de nuestro país?

Si ☒ No ☐

8- ¿ Recomendaría a la empresa para optar una ruta o un circuito turístico basándose en el servicio brindado?

Si ☒ No ☐



CUATROSV TOURS
CUATRO VERTICES. UN PAIS

“El mundo es como un libro abierto.

Quien no viaja, solo ha leído la primera página”