

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TRABAJO DE GRADUACIÓN:

**ORGANIZACIÓN DE UN CLÚSTER TURÍSTICO QUE CONTRIBUYA AL
DESARROLLO CULTURAL DE LA CIUDAD DE SUCHITOTO, DEPARTAMENTO DE
CUSCATLÁN CON EL APOYO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL**

PRESENTADO POR:

MARIO ERNESTO ALVARENGA REYES	AR11052
LAURA MARISOL BONILLA HENRÍQUEZ	BH11012
NORMA GRACIELA RÍOS ORTIZ	RO11009

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OCTUBRE 2017

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: Máster Roger Armando Arias Alvarado

Secretario: Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano: Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez

Secretaria: Lic. Vilma Marisol Mejía Trujillo

Director general de procesos de graduación: Lic. Mauricio Ernesto Magaña

TRIBUNAL CALIFICADOR

Lic. David Mauricio Lima Jaco

MSc. Abraham Vásquez Sánchez

Lic. Alfonso López Ortiz (Docente asesor)

OCTUBRE 2017

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Ha sido un camino largo que he recorrido por lo que quiero agradecer primeramente a Dios todo poderoso por haberme permitido tener esta experiencia en mi formación como profesional, por darme la fuerza y valentía para no rendirme nunca y poder lograr mis objetivos. A mis padres: María Edis Reyes de Alvarenga y José de Jesús Alvarenga Escalante por haberme brindado su esfuerzo, confianza y su apoyo incondicional tanto económico y moral. A mis hermanos por su cariño y apoyo, a mis familiares y amigos que me apoyaron siempre en este proceso especialmente a mis tías María Alejandra y Lucí Burgos por estar siempre que necesité de ellas. A los licenciados que formaron parte de mi proceso de enseñanza aprendizaje ya que ellos fueron los mentores y guías para poder culminar la carrera. A mi equipo de trabajo de investigación por su esfuerzo y compromiso.

Mario Ernesto Alvarenga Reyes

Porque todo lo que hago de palabra o de hecho lo hago en tu nombre Dios te doy infinitas gracias, y también a la Virgen María y a Santa Teresita del Niño Jesús por interceder por mí en todo momento. Agradezco con todo mi corazón a mis amados padres José Octavio Bonilla Ramírez y Vitalina Henríquez Menjivar por haberme apoyado emocional y económicamente en todo y guiado siempre para hacer lo correcto y nunca rendirme. A mi hermano Christian Alberto Bonilla Henríquez por confiar en mí todo el tiempo. A la memoria de mi tío Joel Henríquez "Polín" (Q.D.E.P). por sus consejos. A Javier Valles por su amor, amistad y haber estado presente en toda mi carrera. A mi padrino Víctor Fuentes y su esposa Corina N. de Fuentes, a mi tía Blanca Iris Henríquez M. y su esposo Pedro A. Ramírez por su apoyo y cariño. Al programa de becas de la iglesia Santa Lucía y a Frank Cummings (Q.D.D.G) por su ayuda. A mi equipo de trabajo de investigación por su amistad y empeño para concluir este proyecto.

Laura Marisol Bonilla Henríquez

El honor la excelencia y toda la gratitud sean para Dios quien me permite llegar a ésta etapa de la vida ser una profesional para el servicio de la sociedad, es ahora donde puedo decir el camino no ha sido fácil pero los planes de Dios son perfectos para nuestras vidas él ha sido quien hasta el día de hoy me ha dado la vida y las fuerzas para poder alcanzar este triunfo. A mis padres: Maura Ortiz de Ríos y Benjamín Antonio Ríos quienes han sido los pilares fundamentales con su apoyo económico, motivación y dedicación cada día del trayecto de mi carrera. A Carlos Alberto Luna por todo su tiempo, apoyo y motivación a lo largo de mi formación. A todos los licenciados que fueron mentores de enseñanza para mi vida. A mis amigos y amigas de estudio que estuvieron a lo largo del camino. Así mismo a mi equipo de trabajo de investigación por su dedicación y lealtad en la realización del proyecto.

Norma Graciela Ríos Ortiz

Manifestamos nuestros más fraternos agradecimientos al Lic. Alfonso López Ortiz por su admirable paciencia y haber dedicado su valioso tiempo para guiarnos en la realización de este trabajo de investigación de manera muy profesional y ética. Así mismo externamos nuestros agradecimientos a la Unidad de Turismo de la Alcaldía Municipal de Suchitoto, por proporcionarnos tan amablemente su ayuda y ser un gran ejemplo de colaboración para el desarrollo de nuestra labor académica.

Equipo de trabajo

ÍNDICE

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE TURISMO, MUNICIPIO DE SUCHITOTO Y DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL, GENERALIDADES DE CLÚSTER TURÍSTICO Y DE LA ORGANIZACIÓN	1
A. ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL TURISMO.....	1
1. Historia del Turismo en El Salvador.....	1
2. Marco Legal aplicable al turismo en El Salvador	3
Ley de Turismo	3
Reglamento General de la Ley de Turismo.....	5
Ley del Instituto Salvadoreño de Turismo.....	7
Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo	10
3. Generalidades del Turismo	11
a) Tipificación de Turismo.....	12
(1) Turismo de Reuniones de Negocios.....	12
(2) Turismo de Sol y Playa	13
(3) Turismo Cultural.....	13
(4) Turismo de Naturaleza o Aventura	14
(5) Turismo de Cruceros	15
(6) Turismo de Surf.....	15
(7) Turismo Náutico y de Pesca Deportivo	16
(8) Turismo ecológico o ecoturismo	16
B. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE SUCHITOTO.....	17
1. Generalidades.....	17
2. Ubicación Geográfica.....	18
3. Lugares turísticos de interés en el municipio	23

4.	Arte y Cultura.....	24
C.	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SUCHITOTO.....	24
1.	Antecedentes.....	24
2.	Misión	26
3.	Visión	26
4.	Estructura Orgánica y Unidades Funcionales.....	27
5.	Marco Legal aplicable a la Alcaldía Municipal.....	29
a)	La Constitución de la República de El Salvador	29
b)	Código Municipal	31
c)	Ley General Tributaria Municipal.....	32
d)	Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.....	33
e)	Orgánica de la Administración Financiera del Estado (Ley AFI).....	34
f)	Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).....	35
g)	Ley de Creación del Fondo para el Desarrollo Económico y Social de los Municipios (FODES).....	36
h)	Ley Orgánica del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM).....	37
i)	Las Normas Técnicas de Control Interno (Corte de Cuentas de la República).....	38
j)	Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la alcaldía municipal de Suchitoto departamento de Cuscatlán.....	40
k)	Ley de la Carrera Administrativa Municipal de El Salvador.....	41
D.	GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	43
1.	Definiciones Generales.....	43
2.	Organización de Empresas	44
3.	Técnicas de Organización.....	45
a)	Organigramas.....	45

4.	Importancia de la Organización	46
a)	Principios de la organización	47
b)	Elementos de la organización	51
E.	GENERALIDADES DE CLÚSTER TURÍSTICO	53
1.	Definiciones Generales.....	53
2.	Antecedentes Históricos	54
a)	Antecedentes Históricos de Clúster en El Salvador	54
3.	Elementos del clúster.....	54
a)	Integración.....	54
b)	Agrupaciones y Alianzas.....	55
c)	Infraestructura.....	56
4.	Tipificación de los clústeres.....	56
5.	Ventajas de los Clústeres	57
6.	Desarrollo cultural.....	58
CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE SUCHITOTO		60
A.	IMPORTANCIA.....	60
B.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	60
1.	General.....	60
2.	Específicos	60
C.	MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	61
1.	Métodos de la investigación.....	61
a)	Análisis	61
b)	Síntesis	61
2.	Tipo de investigación	62
3.	Diseño de la investigación.....	62
4.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	62
a)	Técnicas	62
(1)	La encuesta.....	62

(2) La entrevista.....	63
b) Instrumentos.....	63
(1) Cuestionario.....	63
(2) Guía de entrevista.....	63
5. Fuentes de información.....	64
a) Primaria.....	64
b) Secundaria.....	64
6. Ámbito de la investigación	64
7. Unidades de análisis	65
8. Determinación del universo y muestra	65
a) Universo	65
b) Muestra.....	65
D. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE SUCHITOTO	66
1. Fines que persigue el turismo en Suchitoto.....	67
2. Descripción de los servicios prestados por los negocios turísticos de dicho municipio.....	67
3. Funcionamiento actual de los negocios turísticos.....	68
4. Identificación de las necesidades del desarrollo turístico y cultural en el municipio de Suchitoto	69
5. Análisis del ambiente externo al desarrollo turístico y cultural.....	70
a) Amenazas.....	70
b) Oportunidades.....	70
c) Oferta.....	71
d) Demanda.....	71
e) Condiciones sociales.....	71
f) Condiciones económicas	72
g) Condiciones tecnológicas.....	72
6. Determinación de los elementos que forman el clúster	72

a) Integración.....	72
b) Agrupaciones y Alianzas.....	73
c) Infraestructura.....	73
E. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	73
1. Alcances.....	73
2. Limitaciones	74
F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
1. Conclusiones.....	74
2. Recomendaciones.....	76
CAPÍTULO III PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN CLÚSTER TURÍSTICO QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO CULTURAL DE LA CIUDAD DE SUCHITOTO ..77	
A. IMPORTANCIA.....	77
B. OBJETIVOS	77
1. General.....	77
2. Específicos	77
C. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CLÚSTER TURÍSTICO	78
D. ORGANIZACIÓN DEL CLÚSTER TURÍSTICO.....	78
1. Forma de organización del clúster	78
a) Propuesta de la forma de organización: Conformación de la Asociación de Desarrollo para Emprendedores Turísticos de Suchitoto (ADETS).....	83
(1) Descripción de la conformación de la Asociación de Desarrollo para Emprendedores Turísticos de Suchitoto (ADETS)	83
b) Propuesta de estructura orgánica y filosofía organizacional	84
(1) Estructura orgánica.....	84
(2) Filosofía organizacional.....	88
c) Propuesta de señalización de los lugares turísticos:	95
d) Propuesta de plan de capacitación para los y las encargados/as de los negocios turísticos del municipio de Suchitoto	98
(1) Objetivos	98

(2)	Perfil del técnico capacitador:	98
(3)	Descripción del plan de capacitación:.....	99
(4)	Contenido de la capacitación	100
(5)	Desarrollo de la capacitación	101
(6)	Cronograma de actividades para la implementación del plan de capacitación en atención al cliente	105
(7)	Presupuesto de gastos para el plan de capacitación:	107
2.	Elementos que conforman el clúster.....	108
a)	Integración.....	108
b)	Agrupaciones y alianzas.....	109
c)	Infraestructura.....	110
3.	Requerimientos para la conformación del clúster.....	110
a)	Capacidad de desarrollo turístico	110
b)	Disposición para integrarse	111
c)	Fuente de financiamiento	111
d)	Apoyo de instituciones.....	111
e)	Cumplimiento de perfil de clúster.....	111
f)	Disposición de una adecuada infraestructura	113
g)	Identificación de la organización del clúster turístico	114
E.	PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	116
1.	Objetivos	116
a)	General:.....	116
b)	Específicos:	117
2.	Etapas del proceso.....	117
a)	Presentación	117
b)	Autorización.....	117
c)	Ejecución y Supervisión.....	117
d)	Evaluación.....	118
e)	Ajustes	118

3. Recursos.....	118
a) Recurso Humano.....	118
b) Recursos Materiales.....	118
c) Recursos Financieros.....	119
4. Presupuesto de gastos.....	119
5. Cronograma de actividades.....	120
BIBLIOGRAFÍA.....	121

ANEXOS

- Anexo 1 Tabulación e interpretación de resultados de la encuesta
- Anexo 2 Resultados de la entrevista
- Anexo 3 Formato de Cuestionario
- Anexo 4 Formato Guía de preguntas entrevista
- Anexo 5 Estatutos de constitución de la Asociación de Desarrollo para Emprendedores Turísticos de Suchitoto (ADETS)
- Anexo 6 Modelo de diploma que se otorgará en las capacitaciones
- Anexo 7 Algunas fotografías de Suchitoto

RESUMEN

En Suchitoto el turismo durante los últimos años ha crecido considerablemente debido a su amplia riqueza cultural y natural, en la edición 2016 del programa “pueblos vivos” que busca incentivar a los municipios para dar a conocer la cultura e historia que poseen, obtuvo el primer lugar, todo gracias al empeño de la municipalidad; no obstante, con el esfuerzo realizado no se ha logrado organizar a los dueños y dueñas de los negocios de la ciudad, y ofrecer a los visitantes productos y/o servicios de calidad.

Todo esto da origen a la investigación, la cual tiene como objetivo principal proponer la organización de un clúster de turismo que estará enfocado a promover la cultura y recursos naturales que el municipio de Suchitoto posee.

Para la investigación fue necesario apoyarse en el método científico y sus métodos auxiliares: Análisis y síntesis, utilizando la investigación descriptiva, el diseño que se utilizó el método no experimental, además se usaron fuentes primarias para recopilar la información como: guía de entrevista y cuestionarios dirigidos a los y las encargados/as de los negocios, las fuentes secundarias para realizar ésta investigación fueron consultas bibliográficas en libros de texto, sitios web, trabajos de investigación y datos proporcionados por la alcaldía.

El universo lo conformaron 38 personas, la entrevista se realizó al jefe de la unidad de turismo de la municipalidad. La muestra tomada para el estudio fue el mismo número de personas que representan la totalidad del universo, por eso se llevó a cabo un censo.

Las principales conclusiones son:

- a. Los y las diferentes dueños/as de los negocios del municipio no cuentan con el apoyo suficiente de la alcaldía municipal no porque ésta no desee dárselos, sino debido a las limitantes con que la unidad se enfrenta.
- b. Los y las encargados/as de los negocios tienen una gran deficiencia en los procesos de atención al cliente, por lo que la alcaldía deberá de preparar una amplia capacitación al personal de los mismos para darles una herramienta más y otros temas que ayuden a mejorar su funcionamiento.
- c. Los y las administradores/as de los negocios turísticos del municipio no cuentan con un comité organizativo que involucre de verdad y sin distinciones de ideologías todas las actividades que ayudan a crear estrategias que impulsen el desarrollo de los mismos.

Entre las principales recomendaciones están:

- a. Promover la participación de la alcaldía por los y las diferentes dueños/as de los negocios que se encuentran funcionando en el municipio para que estos tengan la confianza de desarrollarse en el ámbito turístico.
- b. Gestionar e invertir en planes de capacitación que le permitan a los y las encargados/as de los negocios estar actualizados en los temas de atención y servicio al cliente para así desarrollar más sus conocimientos y habilidades en dicha temática.
- c. Crear un comité organizativo que ayude a mejorar todas las actividades que realizan los y las administradores/as de los negocios, ayudando así a gestionar nuevos proyectos de inversión y apoyo por organizaciones dedicadas a promover el desarrollo turístico.

INTRODUCCIÓN

En cada municipio es indispensable que exista una alcaldía que contribuya al apoyo y bienestar de los habitantes de las diferentes comunidades; las alcaldías se encargan de ejecutar, dirigir e inspeccionar los servicios y obras municipales, y demás actos administrativos de la entidad, también las alcaldías son los encargados de evaluar el desarrollo cultural de las comunidades y de permitir que todas aquellas personas que quieran impulsar el turismo por medio de sus negocios lo hagan realidad y así fortalecer el crecimiento económico para cada familia y para todo el municipio.

Es a partir de esto que surge la idea de investigación la cual se verá plasmada en este documento titulado: “Organización de un clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural de la ciudad de Suchitoto, departamento de Cuscatlán con el apoyo de la alcaldía municipal”.

Con esta investigación se les proporciona a las autoridades de la alcaldía la idea de organización de los negocios turísticos y así poder darse a conocer como uno de los municipios más ordenados en cuanto al turismo permitiendo que los turistas se sientan cómodos al visitarles.

El trabajo de investigación está constituido de la siguiente manera:

CAPÍTULO I

Contiene las generalidades de la historia del turismo en El Salvador, las generalidades de la alcaldía de Suchitoto, como el marco legal bajo el cual se rigen, misión, visión y estructura organizativa, al mismo tiempo se presenta las generalidades de la organización y de un clúster turístico; todo esto con el propósito de conformar el marco teórico de referencia.

CAPÍTULO II

Se presentan los instrumentos y técnicas utilizados en la metodología para obtener la información por medio de la investigación de campo; esto permitió realizar un diagnóstico sobre la situación en la que se encuentra los diferentes negocios turísticos del municipio de Suchitoto, a partir de los datos obtenidos se efectuó su respectivo procesamiento, análisis e interpretación y así finalmente se proporcionaron conclusiones y recomendaciones en función a sus necesidades.

CAPÍTULO III

Se establece la propuesta de la forma de organización del clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural de la ciudad de Suchitoto. Dicha propuesta contiene la conformación de una asociación para emprendedores turísticos del municipio, también se presenta la estructura orgánica y filosofía organizacional, sin dejar de lado que se proyecta un plan de capacitación para los encargados de los negocios turísticos con el propósito de brindar un mejor servicio al cliente, se da a conocer también el plan de implementación, el presupuesto y cronograma para ponerlo en marcha.

Finalmente se presenta la bibliografía que fue consultada y los anexos correspondientes para una mejor comprensión del documento.

Se espera que esta investigación sea un valioso aporte a fortalecer el turismo en la ciudad de Suchitoto.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA SOBRE TURISMO, MUNICIPIO DE SUCHITOTO Y DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL, GENERALIDADES DE CLÚSTER TURÍSTICO Y DE LA ORGANIZACIÓN

A. ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL TURISMO

1. Historia del Turismo en El Salvador¹

El gobierno de El Salvador, convencido de la importancia que representaba para el desarrollo en el país el fenómeno de turismo, tanto a nivel nacional como internacional, acordó la creación de la Junta de Fomento de Turismo y Propaganda Agrícola e Industria como dependencia del Ministerio de Fomento (hoy Obras Públicas FOVIAL), el 12 de Junio de 1924.

Su principal atribución era la de realizar en el exterior, una campaña de publicidad eficaz y efectiva para atraer el turismo, contando con la colaboración del Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante los consulados residentes en el exterior.

En el año 1930, siendo Presidente de la República el Dr. Pío Romero Bosque y conociendo la necesidad de fomentar el desarrollo del turismo en beneficio del comercio e industrias nacionales, creó la Junta Nacional del Turismo, con residencia en San Salvador, la que se encargaría de dirigir la campaña aludida y serviría de enlace entre el gobierno y las juntas departamentales de caminos a todo lo relativo del fomento al turismo en El Salvador.

La Asamblea Legislativa, tomando en cuenta la nota que el Presidente de la República había girado, y considerando un deber del estado fomentar el desarrollo material y cultural del país, y siendo el turismo un medio excelente no sólo en lo económico sino

¹ Diseño de un plan mercadológico dirigido a la asociación salvadoreña de operadores de turismo (ASOTUR) para generar demanda turística en la playa San Blas ubicada en el municipio de la Libertad, Karen Elizabeth Jiménez Rugamas y otros, UES 2013

también en lo social, combinando los esfuerzos del gobierno y de la empresa privada, creó mediante el Decreto Legislativo N° 96 del 9 de Mayo de 1947, la Junta Nacional de Turismo con carácter de utilidad pública, autonomía completa y sujeta a las disposiciones de esa ley.

En 1961 se creó el Instituto Salvadoreño de Turismo (ISTU) como instancia gubernamental rectora, sus principales atribuciones eran la elaboración de proyectos para el fomento y desarrollo del sector. La regulación de empresas turísticas, el manejo del patrimonio y la presentación de informes regulares sobre la evolución del sector.

La conformación del marco institucional se reforzó con la emisión de la Ley de Fomento de la Industria Turística en 1967, la cual dotaba de incentivos fiscales a las empresas que se acogieran al sistema nacional de turismo.

En 1973 el turismo se visualizó como una actividad capaz de generar cuantiosas divisas y empleos, lo cual conllevó el despegue de la actividad. Se pueden identificar algunos factores claves como:

Se definió una estrategia de posicionamiento de El Salvador como un destino de sol, arena y playa, y se determinaron las tácticas de mercadeo necesarias para impulsar su inserción en el mapa turístico internacional, especialmente en el mercado de Estados Unidos.

Durante el conflicto armado (1980-1992) borró del mapa turístico internacional a El Salvador, por lo tanto las posibilidades de desarrollo eran nulas y la construcción de infraestructura turística quedó estancada.

En 1996 se funda la Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR). Hasta junio de 2004 fue la entidad rectora del turismo en El Salvador, cuya labor principal era la promoción del turismo de sol, playa y de negocios a nivel internacional. Luego en el 2004 se constituye el Ministerio de Turismo (MITUR), que incorpora al Instituto

Salvadoreño de Turismo y la Corporación Salvadoreña de Turismo, como instancias operativas. El propósito inicial fue de disponer de una Ley de Turismo. El anteproyecto de ley fue analizado y consensuado en el año 2004 por distintos sectores: municipalidades, universidades, ONG'S, corporaciones, asociaciones, sectores políticos e institucionales relacionados con el desarrollo turístico del país.

2. Marco Legal aplicable al turismo en El Salvador

El turismo en El Salvador se ve regulado por el siguiente conjunto de leyes y reglamentos:

Ley de Turismo

Decreto Legislativo Número 570 de fecha 17 de Diciembre de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 241, Tomo 389, del 23 de diciembre del 2010

.Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto fomentar, promover y regular la industria y los servicios turísticos del país, prestados por personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras.

Art. 2.- Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

- a) Turismo o actividad turística: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes en lugares distintos a los de su habitual residencia, por un período consecutivo inferior a un año, con fines de recreación o descanso;
- b) Recursos turísticos nacionales: Todos los recursos y sitios recreativos, arqueológicos, culturales y naturales que se encuentran dentro del país y que son considerados o desarrollados como atractivos turísticos;
- c) Industria y servicios turísticos: Las actividades que realizan los productores de bienes de consumo para turistas y los prestadores de servicios para la

actividad turística, así como las instituciones públicas y privadas relacionadas con la promoción y desarrollo del turismo en El Salvador;

- d) Turista: Toda persona que permanece al menos una noche fuera de su lugar habitual de residencia y que realiza actividad turística;
- e) Proyecto de interés turístico nacional: Proyecto o plan maestro de construcción, remodelación o mejora de infraestructura y servicios turísticos, que es calificado como tal por el Órgano Ejecutivo en el ramo de turismo, en virtud de su interés y contexto recreativo, cultural, histórico, natural o ecológico, que lo hacen elegible para gozar de los incentivos que concede esta ley;
- f) Región, zona o centro turístico de interés nacional: Lugar o zona del territorio nacional que por sus características constituye un atractivo turístico real o potencial, pero carece de la infraestructura y servicios necesarios para desarrollarse y que sea declarado como tal por el Órgano Ejecutivo en el ramo de turismo;
- g) Empresas Turísticas: Las que ofrecen y prestan servicios a turistas en las áreas de información, transporte, alojamiento, alimentación y recreación;
- h) CORSATUR: Corporación Salvadoreña de Turismo;
- i) Cabotaje: Servicios de transporte aéreo o marítimo proporcionados dentro del territorio nacional para fines turísticos;
- j) Construcción: Creación o edificación de obras nuevas;
- k) Ampliaciones: Constituyen una inversión complementaria para aumentar una obra ya existente;

- l) Remodelación: Es el cambio en la estructura o la forma de una obra arquitectónica que aumenta el valor de la misma;
- m) Mejoras: Son aquéllas que se introducen en obras o estructuras ya existentes sustituyendo ciertas partes, aumentando el valor de las misma.

Art. 8.- Los recursos naturales, arqueológicos y culturales que integren el inventario turístico del país, serán preservados y resguardados por las instituciones a quienes legalmente correspondan tales atribuciones. Las entidades y organismos del Estado o de las municipalidades que tengan la atribución legal de autorizar construcciones, edificaciones o cualquier otro tipo de infraestructura, estarán obligadas a respetar y mantener la vocación turística de tales recursos y las de su ámbito de influencia, para lo cual las construcciones, edificaciones e infraestructuras que se autoricen deberán ser compatibles con los elementos necesarios para el desarrollo turístico de las mismas.

Art. 12.- Las empresas turísticas tienen la obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estadía.

Además asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio, reservaciones y a la calidad de las facilidades que se comprometen a prestar.

Art. 13.- Las empresas turísticas, en cooperación con las autoridades públicas, velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimenticia de quienes recurran a sus servicios.

Reglamento General de la Ley de Turismo

Decreto Legislativo Número 108 de fecha 14 de Junio de 2012, publicado en el Diario Oficial No. 120, Tomo No. 395, del 29 de junio del 2012

Art. 1.- El presente Reglamento General de la Ley de Turismo, tiene por objeto desarrollar las disposiciones contenidas en la Ley de Turismo y contribuir a ejecutar esta actividad dentro del territorio nacional.

Art. 4.- Para efectos de la identificación de las regiones, zonas o centros turísticos de interés nacional, se tomarán en cuenta las definiciones y características siguientes:

a) Región Turística de Interés Nacional:

Área geográfica de amplia extensión, conformada por dos o más zonas turísticas de interés nacional, que a juicio de la secretaría de estado, son susceptibles de ser consideradas conjuntamente e identificadas como región, por poseer características homogéneas o compartir un interés o tema en común.

b) Zona Turística de Interés Nacional:

Área geográfica constituida por ciertas partes o la totalidad de las áreas territoriales de uno o varios municipios, que de forma real o potencial poseen variedad de atractivos turísticos, así como una oferta básica de servicios turísticos y otros servicios complementarios con éstos, de manera que puedan llegar a desarrollarse como productos turísticos.

c) Centro Turístico de Interés Nacional:

Área geográfica delimitada en la que se ubican uno o varios atractivos turísticos, sean de tipo histórico, cultural, religioso, recreativo o de cualquier otra naturaleza, que generen en su entorno actividad turística susceptible de ser desarrollado como un producto turístico.

Art. 10.- De conformidad a lo dispuesto en el Art. 2 literal g) de la ley, se consideran empresas turísticas las que ofrecen y prestan servicios a turistas en las áreas de:

- a) Alimentación
- b) Alojamiento
- c) Recreación
- d) Información
- e) Transporte

Las empresas turísticas y sus titulares que deseen inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (RNT), estarán sujetos al cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley de Turismo, la Ley de Corporación Salvadoreña de Turismo y las que en específico se establezcan en el presente reglamento, para cada tipo de empresa o prestador de servicios turísticos.

Todas las empresas turísticas deberán operar bajo control de calidad y excelencia en el servicio, tal y como lo establece el artículo 11 de ley. Para efectos de su calificación como prestadores de servicios turísticos, se considerarán factores tales como: presentación del establecimiento, decoración y mobiliario, limpieza, iluminación, parqueo adecuado, entre otros, los cuales serán evaluados por la Secretaría de Estado.

Las empresas inscritas en el Registro Nacional de Turismo (RNT), deberán exhibir en un lugar visible de su establecimiento, para los efectos de información al turista, su certificado de inscripción.

Ley del Instituto Salvadoreño de Turismo

Decreto Legislativo No. 469, del 13 de diciembre de 1961, Diario Oficial No. 235, Tomo No. 193, del 21 de diciembre de 1961, modificado el 22 de agosto de 2012 por última vez, establece en algunos de sus artículos:

Art. 1.- Se crea el Instituto Salvadoreño de Turismo, como una entidad de utilidad pública, que en el contexto de la presente Ley se denominará simplemente “El Instituto”.

Art. 2.- El Instituto tendrá como finalidad la administración de los centros recreativos de su propiedad, así como de los inmuebles e instalaciones que le han sido asignados conforme a las leyes. Además, tendrá a su cargo la promoción y estímulo de la recreación familiar, social y excursionismo, en lo que se refiere a la atracción de visitantes hacia dichos centros, coordinación de medios de transporte accesibles y otras establecidas en la ley.

El Instituto hará las contrataciones adecuadas y suficientes con el fin de cumplir con los propósitos y fines para los cuales ha sido creado, de conformidad a las leyes y reglamentos correspondientes.

Para satisfacer en forma integral las necesidades recreativas de la población, El Instituto promoverá la participación de las municipalidades, entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, siendo sus principales actividades:

- a) Promover y ejecutar la política y el plan nacional de recreación familiar y social;
- b) Planificar y desarrollar los programas de recreación familiar y social;
- c) Crear las condiciones óptimas de recreación y esparcimiento;
- d) Coordinar la capacitación y asistencia técnica para el desarrollo de los programas y proyectos de recreación familiar y social;
- e) Establecer mecanismos de información y divulgación sobre los servicios que el instituto proporciona;

- f) Generar, gestionar y optimizar los fondos necesarios para su funcionamiento y desarrollo;
- g) Promover la creación de nuevos centros de recreación familiar y social, construcción de obras nuevas, ampliación, reconstrucción, y mantenimiento de las existentes;
- h) Gestionar fondos, asistencia técnica y operaciones de crédito público con organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros, para el logro de sus objetivos, de conformidad a lo estipulado en la ley orgánica de administración financiera del estado, que en adelante se denominará Ley AFI y su reglamento;
- i) Organizar y auspiciar eventos recreativos y demás actividades que contribuyan al incremento y desarrollo de la recreación familiar y social;
- j) Administrar los centros recreativos de su propiedad así como de los inmuebles e instalaciones que le sean asignados por ministerio de ley;
- k) Respetar los contratos de ventas, servicios, arrendamientos u otros, amparados en los contratos vigentes siempre, y cuando cumplan con las condiciones establecidas en los mismos;
- l) Garantizar la preservación del medio ambiente respetando las leyes, convenios internacionales y protocolos en dicha materia, así como la propiedad estatal de los recursos naturales; y,
- m) Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.

Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo

Decreto Legislativo No. 779, del 25 de julio de 1996, Diario Oficial No. 156, Tomo No. 332, del 23 de agosto de 1996, modificado por última vez el 22 de agosto de 2012 estipula en algunos de sus artículos lo siguiente:

Art. 1.- Créase la Corporación Salvadoreña de Turismo, como una entidad autónoma de derecho público que podrá abreviarse CORSATUR y que en el texto de la presente Ley se denominará "La Corporación".

Art. 2.- La Corporación tendrá como finalidad el desarrollo del sector turismo, a través de las siguientes actividades:

- a) La promoción de los atractivos turísticos de nuestro país en el extranjero;
- b) Llevar el registro nacional de turismo, tanto de titulares de empresas turísticas como de los incentivos legales otorgados a dichas empresas. En dicho registro se harán todas las anotaciones especiales que dispongan las leyes aplicables. Como actividad complementaria a dicho registro, la corporación impulsará, coordinará y realizará un programa de identificación, clasificación, categorización, calificación y certificación de las empresas turísticas, con la colaboración de organismos, entidades o personas especializados en el tema;
- c) Llevar un censo estadístico actualizado, conteniendo información sobre el inventario de atractivos e infraestructura nacional de la actividad turística y otra información de interés sobre el turismo interno e internacional. Asimismo, y para efectos de divulgación, realizar una publicación anual de un catálogo de oferta turística del país, conteniendo el nombre de las personas o empresas, dirección, medios de contacto y la oferta de servicios que prestan. Además realizar todas aquellas actividades que considere necesarias para promover el turismo nacional;

- d) Promover la privatización de las empresas y bienes inmuebles que se le adjudiquen por ministerio de ley, donación o cualquier otro medio lícito, cuando ello fuere de beneficio para nuestro país; y,
- e) Fomentar la integración y funcionamiento de comités de desarrollo turístico, regionales, departamentales y municipales; los cargos asignados en dichos comités serán de carácter ad-honorem. El reglamento de esta ley regulará la constitución y operación de dichos comités.

3. Generalidades del Turismo

El turismo se puede interpretar de diferentes maneras dependiendo de su cultura, experiencias, deseos, motivos y gustos. Por lo que tiende a interpretarse según la experiencia que se tenga, por lo que cada país tiene un turismo propio y personalizado.

A continuación se tienen las siguientes definiciones:

- “El turismo constituye un fenómeno de carácter económico, social y cultural, consistente en el desplazamiento voluntario y temporal, de forma individual o grupal, de lugar de residencia habitual, con motivos de recreación, descanso, cultura y salud, a otro sitio en el que no se realiza actividad remunerada y en el que pueden o no existir actividades, espacios, bienes y servicios planeados, construidos y operados para su disfrute”.²
- “Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período

²Ripoll, Graciela. Turismo Popular, 1º Edición, Editorial Trillas, 1986. Argentina

consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos”.³

Por consiguiente, Turismo es conjunto de actividades que realizan las personas para buscar una experiencia diferente y escapar de la rutina diaria y que habitualmente se puede hacer de forma grupal o individual.

Teniendo claro la definición de turismo a continuación se presenta la tipificación del turismo para conocer las diferentes formas de turismo que se pueden dar.

a) Tipificación de Turismo⁴

Existen varios criterios para definir la tipología del turismo, según el Plan Nacional de Turismo 2014 de El Salvador y de acuerdo a las actividades que se realizan, clasifica el turismo de la siguiente manera:

(1) Turismo de Reuniones de Negocios

Conocido como Turismo de negocios (convenciones, congresos, incentivos y otras tipologías): es aquel que genera un conjunto de actividades turísticas como consecuencia de la organización y realización de encuentros voluntarios en un destino elegido, cuyos motivos giran en torno a temas profesionales, valores, aficiones o intereses compartidos, el cual es muy importante ya que beneficia a la economía del país.

Por lo tanto el turismo de reuniones de negocio se comprende como un espacio para compartir momentos en el que se trata de discutir negocios, de carácter profesional y salir de un incómodo o encerrado lugar de oficina y así tener un momento donde sea agradable para poder discutir temas de interés.

³<http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

⁴Estudio de mercado para impulsar los proyectos turísticos del gobierno municipal de la ciudad de San Juan Tepezontes departamento de La Paz. Maira Yanira Barahona Aguilar y otros, UES 2013

(2) Turismo de Sol y Playa

Este tipo de turismo, como su título lo indica, se relaciona con el turismo en zonas costeras, centradas en el recurso de Sol, playa y descanso.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) “Turismo de sol y playa es el más demandado de todos, especialmente, en aquellas zonas del litoral que gozan de una climatología favorable, este segmento del turismo suele asociarse con el ocio, así como con los términos descanso, diversión y entretenimiento, conocidos como tres S(inglasas): sand, sea, sun . Además, este segmento se ha caracterizado desde siempre por ser el producto estrella dentro del destino turístico”.⁵

“De Este a Oeste El Salvador cuenta con más de 45 playas donde se puede disfrutar de las frescas aguas, enérgicas olas, con una variedad impresionante que va desde la arena negra de origen magmático hasta playas de arena dorada de sedimentos de conchas y otros recursos costero marinos”.⁶

Por lo que este tipo de turismo es uno que las personas buscan para relajarse, divertirse o hacer deportes olvidando los problemas y teniendo momentos agradables.

(3) Turismo Cultural

En el ámbito cultural, El Salvador presenta como recursos de mayor potencial los vestigios de la civilización Maya y el patrimonio arquitectónico colonial.

“El Turismo Cultural se define como aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y

⁵<http://lymmc.blogspot.com/2013/12/definicion-de-turismo-de-sol-y-playa.html>

⁶<http://elsalvador.travel/es/tipos/ruta-sol-y-playa/>

materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico”⁷

De esta forma se puede decir que el Turismo Cultural tiende a mostrar la parte tradicional y antigua de una sociedad así como todos sus rasgos y elementos que los distinguen de otras sociedades por lo que tiende a darle un mayor realce cultural.

(4) Turismo de Naturaleza o Aventura

Dirigida a un público motivado por el disfrute y “encuentro” con los recursos naturales, entre estas cabe citar el turismo de volcanes, científico, Agroturismo, ecoturismo.

Pero a través del tiempo muchos han sido los autores que han definido el concepto de turismo de aventura, pero en la actualidad no existe una definición comúnmente aceptada en la literatura científica (Millintong et al., 2001). En este sentido, recogemos algunas de las definiciones más citadas de investigadores y académicos sobre el turismo de aventura hasta la actualidad:

“Actividades que impliquen participación en actividades que supongan una respuesta a un desafío planteado por el entorno físico natural: Olas marinas, vientos, montañas, etc”. Progen (1979).

“Actividades que impliquen interacción con el medio ambiente natural y que contengan elementos de riesgo aparente o real cuyo resultado, aunque incierto, puede estar influenciado por el perfil del participante y otras circunstancias de manera relativa”, Ewert (1989).

“Viajes largos a una región remota, poco poblada, con una cultura tradicional y una infraestructura limitada, con un afán de exploración y descubrimiento del territorio

⁷<http://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/05/14/turismo-cultural/>

visitado a través del trekking, jeeps, minibuses, barcazas, animales u otros medio de transporte no convencionales”, Smith y Jenner (1999).

“El turismo de aventura es más que todo una etiqueta comercial de algunas actividades de turismo de naturaleza que requieren cierta resistencia y habilidades físicas y que implican un cierto grado de riesgo”, Ceballos Lascurain (2000).⁸

(5) Turismo de Cruceros

“Este se caracteriza por el uso de grandes embarcaciones para el transporte de pasajeros. Estos se pueden considerar turistas náuticos, ya que la navegación en el barco de una compañía de cruceros turísticos es a todos los efectos una actividad náutica, si bien se distingue por su enfoque orientado fundamentalmente al ocio y la recreación, alejado de planteamientos activos como el deportivo”.⁹

También se encuentra en las grandes navieras u operadores internacionales que comercializan cruceros por el Océano Pacífico, mediante la creación y acondicionamiento de la infraestructura portuaria (Puerto Cutuco y Puerto Acajutla) supone una oportunidad para la adquisición en el corto plazo y un impacto económico importante para el turismo salvadoreño.

(6) Turismo de Surf

Relacionado con el turismo en zonas costeras, donde se realiza la celebración de eventos deportivos campeonatos internacionales, o encuentros deportistas profesionales. Juegos y animaciones en la playa.

“Por lo que la costa Pacífica salvadoreña ofrece a los visitantes más de 300 kilómetros de envidiables playas, conectadas sobre la carretera Litoral; entre ellas dos de las mejores playas a nivel mundial para practicar el surf, como son: El Sunzal

⁸<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/52975/moral-cuadra.pdf?sequence=1>

⁹<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/4373/04.pdf?sequence=18&isAllowed=y>

y playa La Paz, existen otros puntos donde también disfrutará de olas magníficas para este deporte como son El Zonte, La Perla, Punta Mango, Las Flores, entre otras”.

(7) Turismo Náutico y de Pesca Deportivo

Turismo Náutico y de pesca es todo desplazamiento turístico cuya motivación principal es la realización de actividades recreativas o deportivas, en cuerpos de agua como el mar, ríos, arroyos o lagunas.

“El turismo náutico deportivo es en cual el turista realiza el viaje con la motivación principal de realizar actividades náuticas deportivas, bien sea una vez situado en el destino escogido o a lo largo de todo el viaje, pudiendo utilizar una embarcación alquilada o en propiedad”.¹⁰

Por lo que este tipo de turismo se enfoca en las personas que practican tanto el deporte y aquellas que prefieren realizar actividades románticas en crucero por el océano.

(8) Turismo ecológico o ecoturismo

Turismo ecológico o ecoturismo es un estilo del turismo alternativo diferente al turismo tradicional. Es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la sostenibilidad, la preservación, la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge y sensibiliza a los viajantes. Por lo que se presenta unas definiciones de este turismo.

“El concepto de turismo ecológico es un concepto muy reciente que tiene que ver con el desarrollo de una tendencia muy actual sobre el área de turismo. Tal como lo dice su nombre, el turismo ecológico es un tipo de turismo que se interesa por generar el menor daño posible al planeta, recurriendo al uso de transporte y energías

¹⁰<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/4373/04.pdf?sequence=18&isAllowed=y>

renovables como también a la mínima generación de alteraciones al ecosistema natural que se visita”.¹¹

Es por ello que se define el turismo ecológico como un escape a la naturaleza manteniendo el cuidado del medio ambiente y apreciando en si todo lo que éste nos brinda en todo su esplendor.

B. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE SUCHITOTO

1. Generalidades¹²

“El nombre propio Suchitoto, probablemente Suchitotoc, según Pedro Geoffroy Rivas, significa “lugar del pájaro flor” (súchit: flor, tutut: pájaro; C: en lugar); o también: “como pájaro-flor” o “lugar de pájaros y flores” (súchit, shúshil: flor, y toto, utut: pájaro).

Asimismo, la evolución gráfica del nombre propio ha sido: Suchitot (1548), Santa Lucia Suchitoto (1770), y Suchitoto (1807)”.

El Salvador, está conformado por 262 municipios en total, sin embargo, para fines de este estudio, se tomará en cuenta sólo el municipio de Suchitoto, el cual es uno de los 16 municipios que pertenecen al departamento de Cuscatlán.

Su territorio ha sido habitado desde la época precolombina, y bajo el gobierno de Don Diego Vigil, el 22 de marzo de 1836, el pueblo de Suchitoto fue elevado al rango de Villa, y 22 años después fue su ascenso de villa a ciudad, hecho surgido por Decreto Ejecutivo emitido el 15 de julio de 1858 durante el gobierno del Capitán General Gerardo Barrios, como justo reconocimiento a que había experimentado un

¹¹<https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/turismo-ecologico.php>

¹² Plan de capacitación en relaciones interpersonales para contribuir a fortalecer el desempeño de los empleados de la alcaldía municipal de Suchitoto, departamento de Cuscatlán, García Sánchez Rosa Marleny y otros, UES 2016

desarrollo considerable en su población, edificios y elementos de riqueza agrícolas y comerciales, ponía en manifiesto la laboriosidad de sus habitantes.

Suchitoto también fue el sitio donde se desarrolló la villa de San Salvador al inicio de la colonización española, fundada en 1528 y posteriormente abandonada.

A partir de la finalización de la guerra civil Salvadoreña, la localidad ha prosperado hasta convertirse en la actualidad en uno de los más importantes sitios turísticos de este país.

Se cuenta con un plan de ordenamiento territorial, un plan de turismo y conservación y restauración de la ciudad, y un plan de manejo integral de los desechos sólidos y líquidos. El esfuerzo y el éxito de la municipalidad se han fundamentado en una provisión y visión clara de la participación activa de la población.

2. Ubicación Geográfica

Suchitoto está delimitado al norte por el embalse Cerrón Grande, al sur a través de los relieves geográficos del Cerro Guazapa y el Cerro Tecomatepeque, con los municipios de San José Guayabal, Oratorio de Concepción, Tenancingo y San Pedro Perulapán; al Este con Cinquera en el departamento de Cabañas y al Oeste con los municipios de Aguilares, Guazapa y El Paisnal. (Ver Mapa geográfico N° 1)

Mapa Geográfico N° 1: Municipio de Suchitoto



Fuente: Plan de Desarrollo Turístico y de Conservación del Municipio de Suchitoto/Mapa Municipio de Suchitoto

Se localiza, en la zona paracentral del país, al nororiente de San Salvador, su extensión territorial es de 329.2 kilómetros cuadrados de los cuales 3.13 kilómetros, corresponden al área urbana.

Para su administración el municipio se divide de la siguiente forma: el área urbana está conformada por 6 barrios y el área rural se divide en 27 cantones que se subdividen en 77 comunidades. Para efectos de ordenamiento territorial la municipalidad ha definido 8 zonas denominadas de la siguiente manera: Zona 1 Colima, zona 2 San Francisco, zona 3 La Mora, zona 4 El Barío, zona 5 área rural

Suchitoto (área urbana y sus áreas de crecimiento inmediatas), zona 6 La Bermuda, zona 7 Montepeque y zona 8 Copapayo.

Un aspecto a recalcar de este municipio, que está dado por su posición geográfica, es su jurisdicción sobre el embalse del Cerrón Grande. Este delimita al municipio por toda la parte norte y noreste del territorio, conformando una rivera que se extiende a lo largo de casi la totalidad del embalse, (Ver Mapa geográfico N° 2). Característica que representa un recurso importante para el beneficio económico de su población por medio de la pesca, la navegación turística o deportiva y como sitio de atracción turística por su paisaje.

Las principales actividades económicas del municipio son: agropecuarias, granos básicos, caña de azúcar, fruta, turismo, pesca artesanal.

Conectividad vial

En la actualidad el municipio está conectado con el sistema vial de la región central del país con dos vías pavimentadas importantes de acceso; la carretera Troncal del Norte (CA-4), la cual recorre desde el Área Metropolitana de San Salvador atravesando el país de sur a norte hacia el departamento de Chalatenango (frontera El Poy) y comunica con la República de Honduras. Esta vía es categorizada como una vía primaria y pasa al occidente del territorio municipal con puntos de conexión por vía terciaria con el municipio de Aguilares. La segunda es la Carretera Panamericana (CA-1), esta vía atraviesa el país de oriente a poniente y su conexión al municipio es a través del municipio de San Martín por carretera secundaria.

Mapa geográfico N° 2: Sistema vial, municipio de Suchitoto



Fuente: (Plan del Desarrollo Local)/Mapa Vial Municipio de Suchitoto

El sistema vial municipal está conformado por una jerarquización vial que obedece a las consideraciones de la Dirección General de Caminos del Ministerio de Obras Públicas, según la cual se establece para el municipio la siguiente jerarquización vial existente:

Vía secundaria: Carretera San Martín-Suchitoto.

Vías terciarias: Carretera Suchitoto - San Francisco - Aguilares; Suchitoto - Municipio de Cinquera y Suchitoto - Embalse

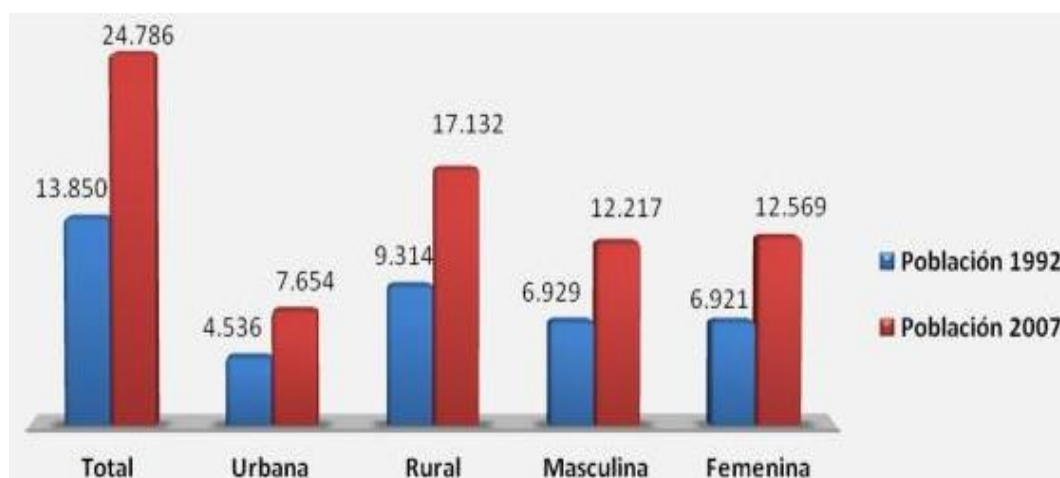
Vías Rurales: Hacienda San Antonio - Colima, carretera Suchitoto - La Bermuda, San José Guayabal - Caserío Montepeque, calle a Comunidad El Roble, Hacienda Santa Rita - Calle a El Seretal, Caserío Haciendita – caserío Trapichón – caserío El

Chagûitón, Caserío San Francisco - Hacienda San Lucas y Comunidad Laura López - Cantón San Cristóbal.

Población

Según el censo de 2007, tal como se observa en el Gráfico No. 1, la población total del Municipio es de 24,786 habitantes, manifestándose una tendencia generalizada de crecimiento poblacional de mayor concentración en el área rural. Respecto de la distribución por sexos, la población femenina es mayor a la masculina ya que por cada 100 mujeres existen 97 hombres.¹³

Gráfico N° 1: Población del municipio de Suchitoto



Fuente: (VI Censos de Población y V de Vivienda, 2007) y (V Censo de Población y IV de Vivienda, 1992).

Costumbres y tradiciones de la ciudad

- a. Festival permanente de arte y cultura, en febrero.

¹³<http://www.repo.funde.org/488/1/PC-SUCHITOTO.pdf>

- b. Semana Santa sacando a Jesús de Nazaret montado en una burrita, victorioso con palmas.
- c. Día de la cruz 3 de mayo, con procesión, flores, frutos y dulces.
- d. Fiesta del aniversario de haber sido nombrada Ciudad el 15 de julio destacando el colorido y el folklore de todos los barrios.

3. Lugares turísticos de interés en el municipio

- a. Iglesia de Santa Lucía: La primera iglesia que existió en Suchitoto fue de paja y debido a un siniestro del siglo XVII, fue construida de nuevo, esta vez con tejas y calicanto. El templo parroquial comenzó a levantarse en 1853. El templo fue declarado Monumento Nacional en el año 1978.
- b. Ciudad Vieja, sitio arqueológico: Está ubicada a 12 kilómetros del casco urbano, en los terrenos pertenecientes a la hacienda La Bermuda. Ahí se hallan los vestigios de la Villa de San Salvador, que fue fundada en abril de 1528. El lugar fue declarado Sitio Histórico Nacional en 1975.
- c. La casa de los recuerdos de Alejandro Cotto: Se trata de la casa del cineasta y escritor Alejandro Cotto. Posee muchos objetos de valor tanto cultural como histórico, algunos de hasta 400 años de antigüedad. Su colección comprende pinturas, fotografías, muebles, hemeroteca y filmoteca. La vivienda está adornada por fuentes, jardines y una hermosa vista al Lago Suchitlán.
- d. Casa de la abuela: Fue inaugurada en el 2008. Se trata de un centro de exhibición de arte y venta de artesanías y suvenires. Esta casa albergó a los investigadores de Ciudad Vieja y después a la Galería Soto.
- e. Lago de Suchitlán: El embalse Cerrón Grande es también conocido como Lago Suchitlán, que significa lugar de flores. Este nombre fue dado por Alejandro Cotto. Cuenta una fauna lacustre en la cual la mayoría de especies han sido

introducidas. Suchitoto es la ciudad que posee acceso más cómodo y fácil al lago.

4. Arte y Cultura

Entre algunas de las peculiaridades que posee el municipio de Suchitoto se pueden mencionar:

- a. Festival del maíz, en agosto.
- b. Desfile tradicional del Instituto Nacional de Suchitoto (INSU) destacando diferentes culturas el 14 de septiembre.
- c. Fiestas Patrias el 15 de septiembre.
- d. Feria del Añil, en noviembre.
- e. Fiestas patronales en honor a la Virgen de Santa Lucía del 6 al 13 de diciembre con actividades culturales todos los días, enmascarados, carrozas y otros.

Por lo que estas celebraciones le dan un aporte enorme al turismo del municipio poniendo en evidencia el arte y cultura que esta posee.

C. ALCALDÍA MUNICIPAL DE SUCHITOTO

1. Antecedentes

“La Alcaldía Municipal de Suchitoto fue fundada el 15 de enero 1545, y en el año de 1904 la alcaldía adquirió la casa contigua al edificio municipal, propiedad de la Sra. Virginia Peña, con el fin de ampliar el local y las diferentes oficinas, por lo que se solicitó un subsidio al Supremo Gobierno para dicha obra. Se sabe que la alcaldía

municipal actual, con algunas mínimas alteraciones y modificaciones, ha permanecido en el mismo sitio desde 1,904”¹⁴.

Después de los Acuerdos de Paz en el año 1992 la municipalidad ha implementado acciones en el marco de la reconstrucción; ya que fue un municipio muy destruido por la guerra civil y las principales acciones han sido realizadas en infraestructura social básica.

La alcaldía tiene como competencias principales la elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo urbanos y rurales del municipio, la promoción, regulación y control de la actividad económica, cultural y social de la localidad, y la planificación, ejecución y mantenimiento de obras públicas necesarias para el municipio.

También se conoce que la alcaldía está conformada por 24 departamentos, de entre los cuales se denotan los siguientes: planificación, catastro, registro familiar, contabilidad, tesorería y servicios municipales, entre otros con un total de 104 empleados.

Servicios que presta la alcaldía municipal de Suchitoto:

Turismo:

Administrar el uso y mantenimiento de las instalaciones que tiene el turicentro, realizar reuniones periódicas con los arrendatarios del puerto y las coordinaciones específicas que se requiera realizar como parte de la función administrativa.

Registro Familiar:

Emite y controla el registro de documentos de identidad personal y hechos civiles realizados por los ciudadanos y ciudadanas del municipio.

¹⁴Alcaldía municipal de Suchitoto. “Historia de la alcaldía”

Servicios Generales:

Garantiza la prestación de los servicios municipales que brinda a la comunidad a fin de proveerlos de manera eficaz y eficiente.

Promoción Social:

Promueve la participación ciudadana en actividades, acciones y proyectos que aseguren el bienestar de la comunidad para el desarrollo social, cultural y económico.

Biblioteca Municipal:

Promover la educación y fomentar el aprendizaje a la población del municipio, por medio de la lectura e investigación de documentación.

Seguidamente dentro de la filosofía institucional se tiene lo siguiente:

2. Misión

Somos una municipalidad sostenible, transparente, participativa y democrática que trabaja en el desarrollo integral del territorio en lo político, social, económico, cultural y ambiental con equidad, que beneficie a la población de Suchitoto.

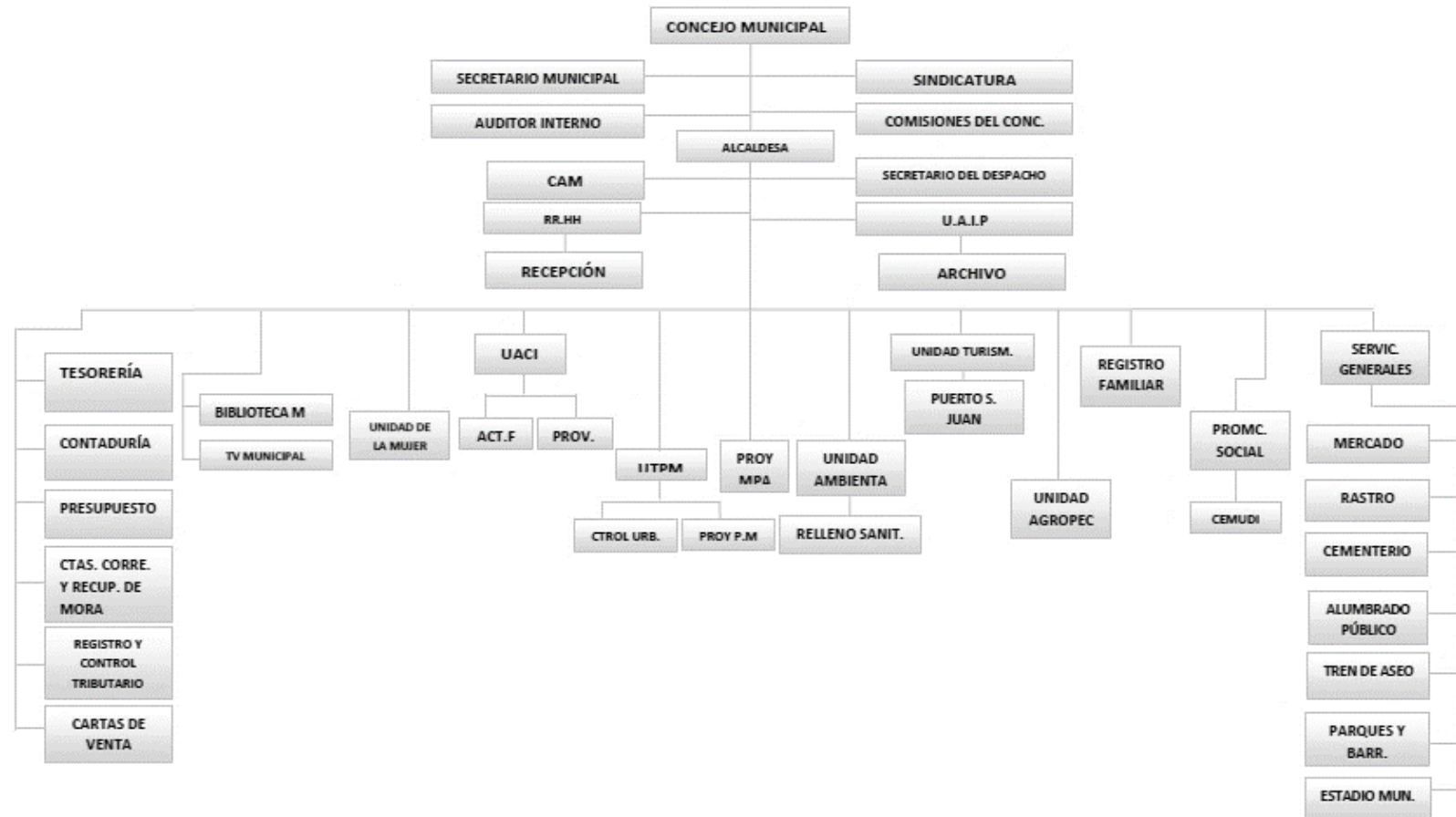
3. Visión

Ser una municipalidad comprometida con los procesos de desarrollo local, con la práctica e implementación de los valores éticos, que permiten brindar un servicio eficiente y eficaz para los/as ciudadanos/as, con un enfoque incluyente y democrático, que permita incidir en el desarrollo humano en el ámbito local, nacional e internacional.

4. Estructura Orgánica y Unidades Funcionales

A continuación, se presenta la estructura orgánica actual que conforma a la alcaldía municipal de Suchitoto:

Esquema del Organigrama de la alcaldía municipal de Suchitoto¹⁵



¹⁵ Otorgado por Miguel Durán, Jefe Unidad de Turismo, fecha de creación 2012

5. Marco Legal aplicable a la Alcaldía Municipal

a) La Constitución de la República de El Salvador¹⁶

Art. 101.- El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.

El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

Según el Art. 202.- Para el gobierno local, los departamentos se dividen en municipios, que estarán regidos por concejos formados de un alcalde, un síndico y dos o más regidores cuyo número será proporcional a la población.

Los miembros de los Concejos Municipales deberán ser mayores de veintiún años y originarios o vecinos del municipio; serán elegidos para un período de tres años, podrán ser reelegidos y sus demás requisitos serán determinados por la ley.

El Art. 203.- establece que los Municipios serán autónomos en lo económico, en lo técnico y en lo administrativo, y se regirán por un Código Municipal, que sentará los principios generales para su organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas.

Los Municipios estarán obligados a colaborar con otras instituciones públicas en los planes de desarrollo nacional o regional.

¹⁶ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR, Decreto Constituyente No. 38, del 15 de diciembre de 1983, Diario Oficial No. 234, Tomo 281, del 16 de diciembre de 1983

Art. 204.- La autonomía del municipio comprende:

1º- Crear, modificar y suprimir tasas y contribuciones públicas para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca.

Aprobadas las tasas o contribuciones por el Concejo Municipal se mandará publicar el acuerdo respectivo en el Diario Oficial, y transcurridos que sean ocho días después de su publicación, será obligatorio su cumplimiento;

2º- Decretar su presupuesto de ingresos y egresos;

3º- Gestionar libremente en las materias de su competencia;

4º- Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de sus dependencias;

5º- Decretar las ordenanzas y reglamentos locales;

6º- Elaborar sus tarifas de impuestos y las reformas a las mismas, para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

Art. 205.- Ninguna ley ni autoridad podrá eximir ni dispensar el pago de las tasas y contribuciones municipales.

Art. 206.- Los planes de desarrollo local deberán ser aprobados por el concejo municipal respectivo; y las instituciones del Estado deberán colaborar con la municipalidad en el desarrollo de los mismos.

Art. 207.- Los fondos municipales no se podrán centralizar en el Fondo General del Estado, ni emplearse sino en servicios y para provecho de los municipios.

Las municipalidades podrán asociarse o concertar entre ellas convenios cooperativos a fin de colaborar en la realización de obras o servicios que sean de interés común para dos o más municipios.

Para garantizar el desarrollo y la autonomía económica de los municipios, se creará un fondo para el desarrollo económico y social de los mismos. Una ley establecerá el monto de ese fondo y los mecanismos para su uso.

Los concejos municipales administrarán el patrimonio de sus municipios y rendirán cuenta circunstanciada y documentada de su administración a la Corte de Cuentas de la República.

La ejecución del presupuesto será fiscalizada a posteriori por la Corte de Cuentas de la República, de acuerdo a la ley.

Para el caso de la municipalidad de Suchitoto aplican la constitución para establecer los fundamentos de la convivencia nacional con base en el respeto a la dignidad de la persona humana, en la construcción de una sociedad más justa, esencia de la democracia y al espíritu de libertad y justicia, valores de nuestra herencia humanista.

b) Código Municipal

Decreto Legislativo No. 274, de fecha 31 de enero de 1986 Diario Oficial No. 23 publicado el 05 de febrero de 1986, Tomo No. 290.

Art. 1. El Código Municipal tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales referentes a la organización, funcionamiento y ejercicio de las facultades autónomas de los municipios.

Art. 3. Trata sobre la autonomía de los municipios y ésta se extiende a:

La creación, modificación y supresión de tasas por servicios y contribuciones públicas, para la realización de obras determinadas dentro de los límites que una ley general establezca.

El decreto de su presupuesto de ingresos y egresos.

La libre gestión en las materias de su competencia.

El nombramiento y la remoción de los funcionarios y empleados de sus dependencias.

El decreto de ordenanzas y reglamentos locales.

La elaboración de sus tarifas de impuestos y reformas a las mismas para proponerlas como ley a la Asamblea Legislativa.

La alcaldía lo aplica al momento de describir que el municipio constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio, organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte instrumental del municipio está encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

c) Ley General Tributaria Municipal

Decreto Legislativo No. 86, de fecha 17 de octubre de 1991, Diario Oficial No. 242 publicado el 21 de diciembre de 1991, Tomo No.290.

Tiene por finalidad establecer los principios básicos y el marco normativo general que requieren los municipios para ejercitar y desarrollar su potestad tributaria, de conformidad con el artículo 204 ordinales 1 y 6 de la Constitución de la República.

Art. 3. Son tributos municipales, las prestaciones, generalmente en dinero, que los municipios en el ejercicio de su potestad tributaria, exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines.

Son tributos municipales: los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales municipales.

Art. 4. Son impuestos municipales, los tributos exigidos por los municipios, sin contraprestación alguna individualizada.

Art. 5. Son tasas municipales, los tributos que se generan en ocasión de los servicios públicos de naturaleza administrativa o jurídica prestados por los municipios.

Art. 6. Contribución Especial Municipal, es el tributo que se caracteriza porque el contribuyente recibe real o presuntamente, un beneficio especial, derivado de la ejecución de obras públicas o de actividades determinadas, realizadas por los municipios.

Para la alcaldía de Suchitoto se aplica cuando la autonomía municipal referida a su aspecto económico tiene, en gran medida, fundamento en la generación de ingresos provenientes de la potestad asignada a los municipios de establecer tributos, y por tal razón, los sistemas tributarios municipales y su administración deben ser objeto de atención permanente para lograr.

d) Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios

Decreto Legislativo No. 224 de fecha 12 de diciembre de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 237, Tomo 385 de fecha 17 de diciembre de 2009.

Artículo 1.- Por la presente ley se establece un impuesto que se aplicará a la transferencia, importación, internación, exportación y al consumo de los bienes muebles corporales; prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios, de acuerdo con las normas que se establecen en la misma.

Artículo 2.- Este impuesto se aplicará sin perjuicio de la imposición de otros impuestos que graven los mismos actos o hechos, tales como: la producción, distribución, transferencia, comercialización, importación e internación de determinados bienes y la prestación, importación e internación de ciertos servicios.

Artículo 6.- Para los efectos de esta ley se entiende como transferencia de dominio de bienes muebles corporales, no sólo la que resulte del contrato de compraventa por el cual el vendedor se obliga a transferir el dominio de un bien y el comprador a pagar su precio, sino también las que resulten de todos los actos, convenciones o contratos en general que tengan por objeto, transferir o enajenar a título oneroso el total o una cuota del dominio de esos bienes, cualquiera que sea la calificación o denominación que le asignen las partes o interesados, las condiciones pactadas por ellos o se realice a nombre y cuenta propia o de un tercero.

Esta ley la alcaldía municipal le da cumplimiento cuando esta realiza transacciones de la compra o venta ya sea de bienes inmuebles, prestación de servicios, al consumo de bienes o servicios de carácter propio, además al momento de declarar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), haciendo así uso de esta ley.

e) Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado (Ley AFI)

Decreto Legislativo, NO. 516. Diario oficial NO. 7 Publicado 11 de enero de 1996. Tomo NO. 330. Tiene por objeto normar y armonizar la gestión financiera del sector público y establecer el sistema de administración financiera integrado que comprende los subsistemas de presupuesto, tesorería, crédito público y contabilidad gubernamental. Por lo tanto, quedan sujetas a disposición de esta ley las municipalidades sin perjuicio de su autonomía establecida en la Constitución de la República.

Art. 2.- Quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley todas las Dependencias Centralizadas y Descentralizadas del Gobierno de la República, las instituciones y empresas estatales de carácter autónomo, inclusive la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa, y el Instituto Salvadoreño del Seguro Social; y las entidades e instituciones que se costeen con fondos públicos o que reciban subvención o subsidio del Estado. Las municipalidades, sin perjuicio de su

autonomía establecida en la Constitución de la República, se regirán por las disposiciones señaladas en el Título V de esta Ley, en los casos de contratación de créditos garantizados por el Estado y cuando desarrollen proyectos y programas municipales de inversión que puedan duplicar o entrar en conflicto con los efectos previstos en aquellos desarrollados a nivel nacional o regional, por entidades o instituciones del Sector Público, sujetas a las disposiciones de esta Ley.

En cuanto a la aplicación de las normas generales de la Contabilidad Gubernamental, las municipalidades en este caso la alcaldía de Suchitoto se regirá respecto a las subvenciones o subsidios que les traslade el Gobierno Central. Las instituciones financieras gubernamentales estarán sujetas a la presente Ley en lo relativo al Título VI de la misma.

f) Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP)

Decreto Legislativo No.868, de fecha 05 de abril de 2000 Diario Oficial No. 88 publicado el 15 de mayo de 2000, Tomo No. 347.

Art. 1. La presente ley tiene por objeto establecer las normas básicas que regularán las acciones relativas a la planificación, adjudicación, contratación, seguimiento y liquidación de las adquisiciones de obras, bienes y servicios de cualquier naturaleza, que la Administración Pública deba celebrar para la consecución de sus fines. Las adquisiciones y contrataciones de la Administración Pública se regirán por principios y valores tales como: no discriminación, publicidad, libre competencia, igualdad, ética, transparencia, imparcialidad, probidad, centralización normativa y descentralización operativa, tal como están definidos en la Ley de Ética Gubernamental.

Art. 9. Inciso 1º de ésta ley se establece que “Cada institución de la Administración Pública establecerá una Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, que

podrá abreviarse UACI, responsable de la descentralización operativa y de realizar todas las actividades relacionadas con la gestión de adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios”.

Para el caso de la alcaldía de suchitoto se aplica ya que es deber del estado que las adquisiciones y contrataciones de las instituciones de la administración pública se realicen en forma clara, ágil y oportuna, asegurando procedimientos idóneos y equitativos y velar por el uso racional de sus recursos financieros, para ello es menester la unificación de las normas reguladoras de las adquisiciones y contrataciones dentro de los principios de libre competencia.

g) Ley de Creación del Fondo para el Desarrollo Económico y Social de los Municipios (FODES)

Decreto Legislativo No.74, de fecha 08 de septiembre de 1988, Diario Oficial No. 176 publicado el 23 de septiembre de 1988, Tomo No. 300.

La presente ley trata de asegurar la justicia en la distribución de los recursos, tomando en cuenta las necesidades sociales, económicas y culturales de cada municipio, todo esto garantizado por la creación de un fondo de desarrollo económico y social para cada municipalidad.

Art. 1. Créase el fondo para el desarrollo económico y social de los municipios de El Salvador, que podrá denominarse “FODES”, el cual estará constituido por:

Un aporte anual del Estado igual al ocho por ciento de los ingresos corrientes netos del presupuesto del Estado, que deberá consignarse en el mismo en cada ejercicio fiscal, y entregado en forma mensual y de acuerdo a lo establecido en los artículos 4 y 4-a de esta ley, el cual podrá financiarse con:

- Los subsidios y aportes que posteriormente le otorgue el estado.
- Aportes y donaciones.

- Préstamos externos e internos.
- Bonos u otros ingresos que por cualquier concepto reciba

Art. 4. El monto a distribuir anualmente a los municipios se asignará proporcionalmente según los siguientes criterios:

Población 50%

Equidad 25%

Pobreza 20%

Extensión territorial 5%

Art. 4-A. El cincuenta por ciento a que se refiere al criterio de población se distribuirá por el sistema de asignación per-cápita, en base a la población de cada municipio, en forma inversamente proporcional a la misma. Identificados los municipios por los diferentes rangos de población, se hará una asignación que será el resultado de multiplicar la población por la constante de población ponderada per-cápita y por el grado de relación per-cápita.

Para la alcaldía de Suchitoto aplica porque ños recursos provenientes de este fondo municipal, deberán aplicarse prioritariamente en servicios y obras de infraestructura en las áreas urbanas y rurales, y en proyectos dirigidos a incentivar las actividades económicas, sociales, culturales, deportivas y turísticas del municipio .

h) Ley Orgánica del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM)

Decreto Legislativo No. 616, de fecha 17 de marzo de 1987 Diario Oficial No. 52 publicado el 17 de marzo de 1987, Tomo No.294.

Art.1. Se crea el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal, como una entidad autónoma de derecho público, especializado en el campo de la administración municipal y que en el texto de la presente Ley podrá denominarse "EL INSTITUTO" o "ISDEM".

Art.3. El Instituto tendrá como objetivo básico proporcionar asistencia técnica, administrativa, financiera y de planificación, con la finalidad de capacitar a las municipalidades para el mejor cumplimiento de sus funciones y atribuciones. El ISDEM podrá prestar a las municipalidades cualquier otro tipo de asistencia que fuere indispensable y conveniente para el buen funcionamiento de éstas.

Para la alcaldía de Suchitoto esta ley tiene la intención de crear condiciones que permitan la progresiva administración para atender los problemas locales y satisfacer las necesidades que demandan los vecinos del municipio; el estado debe promover la creación de condiciones favorables al progreso de los pueblos y al bienestar de los habitantes de todos los ámbitos del país.

i) Las Normas Técnicas de Control Interno (Corte de Cuentas de la República)

Decreto Legislativo No.03, de fecha 24 de noviembre de 2010 Diario Oficial No. 232 publicado el 10 de diciembre de 2010, Tomo No. 389.

Art. 1. Las Normas Técnicas de Control Interno constituyen el marco básico que establece la Corte de Cuentas de la República, aplicable con carácter obligatorio, a los órganos, instituciones, entidades, sociedades y empresas del sector público y sus servidores. (De ahora en adelante "Instituciones del sector público").

Art. 10. La máxima autoridad, los demás niveles gerenciales y de jefatura, deben definir y evaluar la estructura organizativa bajo su responsabilidad, para lograr el mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Art. 14. Se deberán definir los objetivos y metas institucionales, considerando la visión y misión de la organización y revisar periódicamente su cumplimiento.

Art. 15. El concejo municipal, juntas directivas de entidades descentralizadas y jefaturas de unidades organizativas, deberán administrar los recursos de la municipalidad considerando el nivel de riesgo de cada una de las decisiones, tomando en cuenta el costo beneficio, permitiendo la evaluación del desempeño y de la gestión realizada por el fomento de la transparencia.

Art. 16. El concejo municipal, juntas directivas de entidades descentralizadas y jefaturas, mantendrán una relación interactiva y proactiva con las unidades organizativas bajo su jurisdicción, a efecto de propiciar un ambiente de trabajo en equipo y cooperación, orientando los esfuerzos al efectivo cumplimiento de los objetivos y metas.

Art. 17. El concejo municipal por medio de las juntas directivas de entidades descentralizadas y jefaturas, definirán y evaluarán la estructura organizativa bajo su responsabilidad, para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales; se representará gráficamente en un organigrama acorde a su naturaleza.

El concejo municipal, mantendrá actualizada la estructura organizativa y divulgará entre sus servidores y demás usuarios externos.

En la alcaldía de Suchitoto esta ley aplica al momento que el concejo municipal y juntas directivas de entidades descentralizadas, por medio del área de recursos humanos, evalúa periódicamente el desempeño individual del capital humano, esta actividad será coordinada con el jefe de cada unidad organizativa, quien será responsable de la evaluación del personal a su cargo.

j) Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la alcaldía municipal de Suchitoto departamento de Cuscatlán

Decreto Legislativo No. 20, Diario Oficial, 15 de junio de 2007, Tomo No. 375

Art. 1. Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas, constituyen el marco básico que establece el concejo municipal de Suchitoto, aplicable con carácter obligatorio al concejo municipal, gerentes, jefaturas y empleados de la municipalidad.

Art. 7. El concejo municipal, gerentes y jefaturas, deberán difundir y vigilar la observancia de principios y valores éticos de honestidad personal, integridad, imparcialidad, transparencia, responsabilidad y eficiencia financiera, que constituyen un sólo fundamento moral para la municipalidad y la organización, orientada a la calidad de servicio a la comunidad.

Art. 18. El alcalde municipal, deberá desarrollar y actualizar la estructura organizativa que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos y a la consecución de su misión.

Art. 26. La municipalidad, realizará el reclutamiento y selección de personal mediante un proceso que le permita identificar e interesar a candidatos capaces para llenar una vacante.

El proceso de selección podrá implementarse utilizando las siguientes figuras: Solicitudes espontáneas, anuncios en los periódicos, agencias de empleos, instituciones educativas, asociaciones profesionales y otras. La solicitud de empleo, deberá por lo menos tener los siguientes datos: Personales, educación, experiencia laboral y referencias.

Art. 28. La entidad, cuando menos una vez al año, aplicará la evaluación del desempeño individual del personal operativo, de soporte técnico, asesor y de apoyo, con base en los resultados obtenidos y los reportes de supervisión generados en el período. En la evaluación del desempeño, como mínimo participarán: El funcionario o empleado evaluado, el superior directo y un tercero independiente, idóneo y conocedor de las actividades institucionales.

Esta ley aplica para la alcaldía de Suchitoto cuando el concejo municipal, establece normas y procedimientos que permiten el control de asistencias del personal, permanencias en el lugar de trabajo y puntualidad de sus empleados. El control de asistencia, puede ser realizado por medios manuales o automatizados, garantizando la individualidad de cada uno y ofreciendo una seguridad razonable para el resguardo y la verificación posterior.

k) Ley de la Carrera Administrativa Municipal de El Salvador

Decreto Legislativo No. 1039 de fecha 29 de Abril de 2006, Diario Oficial número 103, publicado el 06 de Junio de 2006, Tomo número 371.

Art. 42. El desempeño laboral de los empleados de carrera deberá ser evaluado respecto de los objetivos del puesto de trabajo contenidos en los manuales correspondientes de acuerdo a las políticas, planes, programas y estrategias de la municipalidad o entidades municipales, en el período a evaluar, teniendo en cuenta factores objetivos medibles, cuantificables y verificables; el resultado de esta evaluación será la calificación para dicho período.

Art. 43. La evaluación del desempeño es un instrumento de gestión que busca el mejoramiento y desarrollo de los servidores públicos de carrera. Deberá tenerse en cuenta para:

1. Conceder estímulos a los empleados;

2. Formular programas de capacitación;
3. Otorgar becas y comisiones de estudio relacionados con el cargo o la gestión municipal;
4. Evaluar procesos de selección; y
5. Determinar la permanencia en el servicio

Art. 44. La evaluación del desempeño laboral de los empleados deberá hacerse y calificarse al menos una vez por año, en los términos que determine el correspondiente manual. No obstante, si durante este período el concejo municipal o el alcalde, o la máxima autoridad administrativa, reciben información debidamente sustentada de que el desempeño laboral de un empleado o funcionario es deficiente, podrá ordenar por escrito, que se le evalúe y califiquen sus servicios en forma inmediata.

Las evaluaciones serán registradas en el expediente del empleado o funcionario, en el registro de la carrera administrativa municipal y en el registro nacional de la carrera administrativa municipal.

Art. 45.- La calificación producto de la evaluación del desempeño laboral, deberá ser notificado al evaluado, quien en caso de inconformidad podrá solicitar al concejo, y en su ausencia al alcalde y en la ausencia de ambos a la máxima autoridad administrativa, que se revise la evaluación practicada. La autoridad correspondiente designará a uno o más funcionarios idóneos para que realicen la revisión o practiquen una nueva evaluación, según el caso.

Art. 46. Los manuales de evaluación de desempeño laboral, deberán mantenerse debidamente actualizados y adecuados a las características del puesto de trabajo, circunstancias de desempeño del cargo y objetivos perseguidos por la municipalidad o entidad municipal.

El objeto de la presente ley para la alcaldía de Suchitoto aplica cuando desarrolla los principios constitucionales relativos a la carrera administrativa municipal y garantiza la eficiencia del régimen administrativo municipal mediante el ofrecimiento de igualdad de oportunidades para el ingreso al servicio público municipal, la capacitación permanente, la estabilidad en el cargo y la posibilidad de ascensos y traslados.

D. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

1. Definiciones Generales

“Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas”.¹⁷

De acuerdo a Porter, Lawler & Hackman (1975): "Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo".

Según Idalberto Chiavenato "Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados".

De acuerdo a las definiciones anteriores organización es la acción o efecto de organizar como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, y que está compuesta por elementos que tiene un objetivo en común.

¹⁷ <http://definicion.de/organizacion/>

2. Organización de Empresas

“La organización de empresas (organización empresarial) es una función administrativa que comprende la organización, estructuración e integración de las unidades orgánicas y los recursos (materiales, financieros, humanos y tecnológicos) de empresas, así como el establecimiento de sus atribuciones y las relaciones”.¹⁸

“Las organizaciones de empresas son entidades sociales compuestas por dos o más individuos con la finalidad de cumplir metas y objetivos. Existe una diversidad de tipos de organizaciones, por ejemplo: universidades, empresas de servicios, colegios, institutos armados, clubs sociales, la familia, etc. Cada uno con sus características específicas que apuntan a una meta a cumplir”.¹⁹

“La organización de empresas son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. Pueden dividirse en organizaciones con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr auto sostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios”.²⁰

De modo que, cuando hablamos de organización de empresas, nos referimos a la manera de lograr que una entidad pueda:

- Reunir recursos para alcanzar resultados.
- Generar bienes y servicios de calidad.

¹⁸<https://www.google.com/sv/search?sclient=psyab&site=&source=hp&btnG=Buscar&q=que+es+organizacion+segn+fayol#q=concepto+de+organizaciones+de+empresas>

¹⁹<https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>

²⁰Chiavenato, Idalberto. “Administración de Recursos Humanos”. 5a edición, editorial McGraw-Hill, Colombia 1999

- Utilizar eficazmente la tecnología de la información y de manufactura.
- Alcanzar los objetivos y metas propuestas.

3. Técnicas de Organización

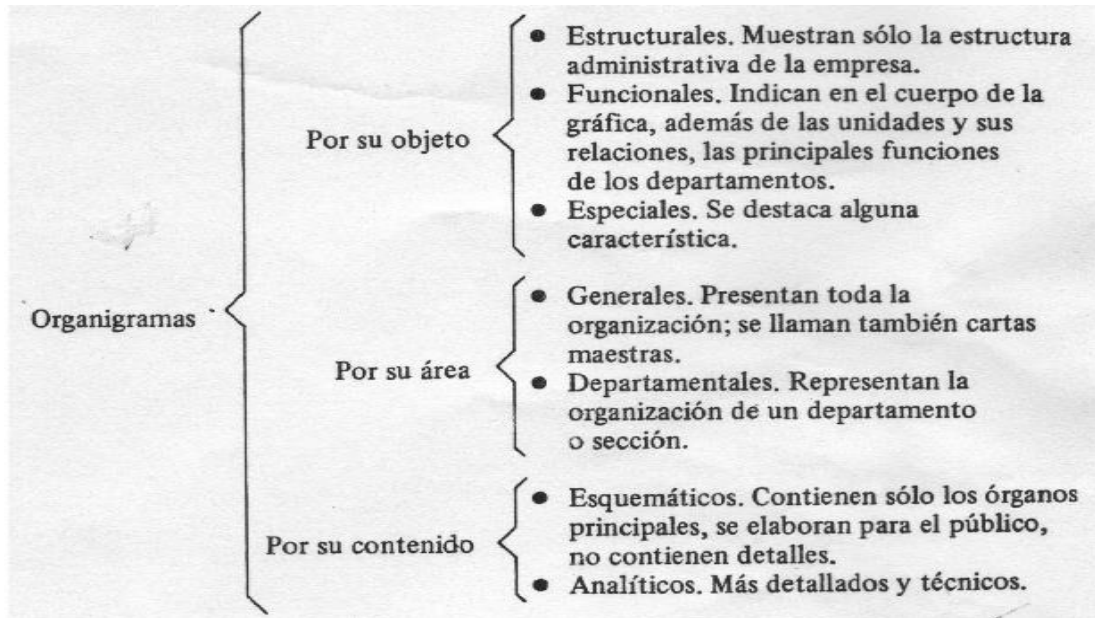
Son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional; son indispensables durante el proceso de organización y aplicables de acuerdo con las necesidades de cada grupo social. Las principales son las siguientes:

a) Organigramas

“Conocidos también como gráficas de organización o cartas de organización, los organigramas son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella”.²¹

Esquema 1. Clasificación de los organigramas

²¹<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Organizacion/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Organizacion.pdf>



4. Importancia de la Organización²²

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

1. Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), la que obviamente redundará en la necesidad de efectuar cambios en la organización.
2. Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
3. Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.
4. Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.

²² Wendell L. French, Cecil H. Bell "Desarrollo Organizacional" 5a Ed., editorial Pearson Educación, 1996

5. Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades

a) Principios de la organización²³

Coordinación:

Las unidades de una organización siempre deberán mantenerse en equilibrio (mercadotecnia, finanzas, producción, recursos humanos).

Continuidad:

Una vez que se ha establecido la estructura organizacional, requiere mantenerse, mejorarse, y ajustarse a las condiciones del medio ambiente

Del equilibrio:

En toda estructura existe la necesidad del equilibrio, la aplicación de los principios o técnicas debe estar equilibrada para asegurar eficacia global de la organización para cumplir sus objetivos.

De flexibilidad:

A mayor flexibilidad de la estructura de una organización, mejor podrá ésta cumplir con su propósito. En cada estructura se deben incorporar procedimientos y técnicas para anticipar y reaccionar ante el cambio.

Difusión:

La obligación de cada puesto que cubre autoridad y responsabilidad debe publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con el mismo.

²³<https://es.slideshare.net/LuisLorenzo3/la-organizacin-37655899>

Los principios de organización más esenciales son:

Según el propósito de la organización, o sea, ayudar a que los objetivos tengan significado y contribuir a la eficiencia organizacional:

Principio de unidad de objetivos:

La estructura de una organización es efectiva si permite a las personas contribuir a los objetivos de la empresa.

De eficiencia organizacional:

Una organización es eficiente si está estructurada para ayudar al logro de los objetivos de la empresa con un mínimo de consecuencias o costos no deseados.

De acuerdo a la causa de la organización:

Esto es, teniendo en cuenta que la causa básica de la estructura organizacional es la limitación de la amplitud de la gerencia:

Principio de la amplitud de la gerencia:

En cada puesto gerencial existe un límite al número de personas que puede manejar con efectividad una persona, pero el número exacto dependerá de la repercusión de las variables fundamentales.

Según la estructura organizacional considerando a la autoridad como el cimiento de esa estructura, lo que hace posible los medios mediante los cuales se pueden colocar grupos de actividades bajo un gerente y se puede fomentar la coordinación de las unidades organizacionales, de manera que el gerente esté en posibilidad de ejercer a discreción y crear un ambiente para el desempeño individual, se tiene que:

Principio escalar:

Mientras más clara sea la línea de autoridad desde el puesto gerencial máximo en una empresa hasta cada puesto subordinado, será más clara la responsabilidad por la toma de decisiones y más efectiva la comunicación en la organización.

De delegación por los resultados esperados:

La autoridad delegada a todos los gerentes individuales debe ser adecuada para asegurar su capacidad de cumplir los resultados esperados.

Carácter absoluto de la responsabilidad:

La responsabilidad de los subordinados ante sus superiores por el desempeño es absoluta y los superiores no pueden evadir la responsabilidad por las actividades de organización de sus superiores.

Paridad de la autoridad y responsabilidad:

La responsabilidad de las acciones no puede ser mayor de la que está implicada por la autoridad delegada, ni debe ser menor.

Principio de unidad de mando:

Mientras más completas sean las relaciones de dependencia de una persona con un solo superior, será menor el problema de instrucciones opuestas y mayor la sensación de responsabilidad personal por los resultados.

Del nivel de autoridad:

El mantenimiento de la delegación deseada exige que las decisiones que se encuentran dentro de la autoridad de los gerentes individuales deban ser tomadas por ellos y no hacerlas ascender por la estructura organizacional.

Según la estructura organizacional considerando el diseño de ésta según las funciones:

Principio de la definición funcional:

Mientras más claramente estén definidos los puestos de trabajo o las actividades a llevar a cabo, de la autoridad de la organización delegada y la comprensión de las relaciones de autoridad e información con otros puestos, la persona responsable podrá contribuir en forma más adecuada al logro de los objetivos de la empresa.

Según las características propias del proceso de organización, teniendo en cuenta el sentido de proporción o la medida del proceso total de organización, se consideran:

Principio de equilibrio:

En cada estructura existe la necesidad de equilibrio para asegurar la efectividad global de la estructura para cumplir los objetivos de la empresa, considerando la necesaria uniformidad funcional, la especialización, los intereses económicos, las líneas de comunicación y otros.

De flexibilidad:

Para que en cada estructura se incorporen dispositivos y técnicas para anticipar y reaccionar al cambio, tanto desde lo interno como desde lo externo, que haga frente a los retos de los cambios políticos, sociales, económicos, tecnológicos y culturales.

Facilitación del liderazgo:

“Mientras más permitan a los gerentes una estructura organizacional, sus delegaciones de autoridad, diseñar y mantener un ambiente para el desempeño, más ayudarán a las habilidades de liderazgo de esos gerentes”.²⁴

b) Elementos de la organización

Los elementos básicos de la organización son:

✓ *Estructura*

La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.

✓ *Sistematización*

Esto se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben de coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia.

✓ *Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades*

Organizar implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.

✓ *Jerarquía*

La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de responsabilidad dentro de la empresa.

²⁴<http://www.eumed.net/ce/2009a/rpps.htm>

✓ *Simplificación de funciones*

Uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

Para que una organización sea considerada como tal, debe contar con los siguientes elementos:

- Grupo humano.
- Recursos.
- Fines y objetivos por alcanzar.

Estos elementos, se deben combinar y relacionar dinámicamente con características que los diferencian o identifican como organizaciones, de tal manera que si no coexisten no se trata de una organización, ellos son:

- La división del trabajo.
- El proceso de dirección.
- La posibilidad de remoción y sustitución del recurso humano.

Los elementos mencionados interactúan entre sí en una red que constituye un sistema, es decir: "un conjunto de relaciones, en un marco pertinente, para lograr propósitos determinados".²⁵

²⁵<https://artilugios.jimdo.com/taller-de-adm%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n-de-instituciones-educativas/1-organizaci%C3%B3n-en-las-escuelas/elementos-esenciales-de-una-organizaci%C3%B3n/>

E. GENERALIDADES DE CLÚSTER TURÍSTICO

1. Definiciones Generales

Michael Porter (1999), de la Universidad de Harvard, dice que “los clústeres son concentraciones geográficas de empresas e instituciones interconectadas que actúan en determinado campo”.

“Los clústeres son una nueva forma de concebir las economías nacionales y regionales, en las cuales se necesita que compañías, gobiernos y otras instituciones jueguen papeles innovadores para mejorar la competitividad. Los clústeres sugieren que una buena parte de la ventaja competitiva se deposita fuera de las empresas y hasta de sus sectores industriales tradicionales, y reside en las localidades donde se establece”.²⁶

“Clúster significa sencillamente aglomeración y/o proximidad de empresas con características similares o dedicadas a una misma actividad”.²⁷

Partiendo de los conceptos mencionados se define un clúster turístico como: La unión de empresas ubicadas en una zona geográfica que trabajan en conjunto para elevar la ventaja competitiva en materia turística en un lugar determinado .

Así mismo se puede definir un clúster turístico en Suchitoto como el acoplamiento de los distintos negocios que se dedican a brindar ya sea bienes o servicios relacionados con el turismo en favor del desarrollo cultural del municipio .

²⁶Los clústers en El Salvador una alternativa para reactivar la economía ante el proceso de globalización, periodo de 1997-2003, Laura Alvarado y Lilian Terezon, UES 2004

²⁷<http://www.recorriendoconsalvador.com/2010/05/la-realidad-de-los-clusters-turistico.html>

2. Antecedentes Históricos

a) Antecedentes Históricos de Clúster en El Salvador

En El Salvador, el término clúster viene permeando nuestra cultura económica y empresarial, pasando de una definición teórica a una realidad que puede ser tangible a través de una serie de historias, eventos exitosos y de una aceptación cada vez mayor entre empresarios, pequeños, medianos y grandes, como una forma de lograr competitividad a nivel mundial.

La iniciativa del clúster nació a partir de un estudio realizado por Michael Porter a través de Monitor Company y es promocionado desde sus inicios por el Programa Nacional de Competitividad del Ministerio de Economía, haciendo patente de una forma concreta el surgimiento de la sociedad basada en la información, el aprendizaje y el conocimiento. Es bastante evidente, que los requerimientos que la demanda mundial impone a cada productor de bienes o servicios van siendo cada vez más elevados y sofisticados.

“Desde el año 1997 - 1998 se inició en nuestro país esta nueva alternativa (los clústeres) en cuatro áreas o industrias como lo son: El clúster del café, textiles, la pesca, clúster de comunidad de emigrantes inmigrantes, entre otros”.²⁸

3. Elementos del clúster

a) Integración

Es un clúster físico de empresas, proveedores especializados, oferentes de servicio e instituciones asociadas (gobiernos locales, universidades, centros de investigación, empresas certificadoras, asociaciones comerciales) que compiten y cooperan en un

²⁸Formación de un clúster turístico para lograr ventaja competitiva de la ciudad Apastepeque, Departamento de San Vicente, El Salvador. Saúl Osmaro Argueta Molina y otros. UES 2013

campo económico específico mediante el desarrollo sostenido de economías de aglomeración caracterizadas por:

- a. Creciente eficiencia operativa de cada elemento de la cadena.
- b. Eficiencia en la integración óptima entre los elementos de la cadena de valor que caracteriza al clúster.²⁹

Por lo tanto, la integración se puede definir como un nuevo modelo de hacer negocios, una nueva cultura que use los recursos de otra empresa relacionada o no para un beneficio en común.

b) Agrupaciones y Alianzas

Dentro de una estrategia de diversificación e integración corporativa se encuentran las alianzas estratégicas que son uniones formales entre dos o más empresas que tienen como fin, unir sus fuerzas para lograr un objetivo común del que ambas se benefician. Nos referimos a diversificación como la compra o la fundición de otras empresas, en este caso, relacionadas

“Las alianzas estratégicas son uniones formales entre dos o más organizaciones que tienen como propósito llevar a cabo la formación de sociedades que ayuden a la competitividad y al fortalecimiento de las empresas. Son entendidas también, como formas de cooperación entre algunos de los entes que directamente influyen en su comportamiento, proveedores, distribuidores, clientes, nuevos participantes, entre otros”.³⁰

“Una alianza estratégica liga facetas específicas de los negocios de dos o más empresas. En esencia, es una sociedad que potencia la efectividad de las estrategias

²⁹<http://www.monografias.com/trabajos29/clusters/clusters.shtml>

³⁰<https://encolombia.com/economia/empresas/alianzasestrategicasunaalternativacompetitiva-2/>

competitivas de las empresas participantes a través del intercambio de tecnologías, habilidades o productos basados en ellas".³¹

Las agrupaciones son empresas de un mismo producto o servicio las cuales se integran con el objetivo de mejorar su flujo informático, adquirir "poder adquisitivo", intercambiar ideas e implementar innovaciones que beneficien a todos como grupo.

c) Infraestructura

"La infraestructura general es la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población la facilidad de desarrollarse como una sociedad activa. Por su parte la infraestructura turística permite el desarrollo turístico, es por ello que deben existir planes estratégicos y gestiones para que cada destino mantenga dicha infraestructura de modo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo a las instalaciones o servicios que este requiera".³²

"Infraestructura Turística. Contempla el desarrollo de infraestructura para el sector turismo en áreas relacionadas con la construcción, adecuación y dotación de establecimientos y edificaciones hoteleras y de interés turístico, así como la puesta en marcha de actividades turísticas no convencionales".³³

4. Tipificación de los clústeres³⁴

- *Clúster geográfico o sectorial*, donde diversas empresas operan en conjunto en un mismo sector comercial.
- *Clúster horizontal*, en la que existen interconexiones entre empresas en un mismo nivel, con el fin de compartir los recursos.

³¹ "Strategic Alliances" de Michael Y. Yoshino & U. Srinivasa Rangan- Harvard Business School Press - 1995 - 259 páginas

³² <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/infraestructura-turistica.htm>

³³ www.findeter.gov.co/publicaciones/sector:_infraestructura_turistica_pub

³⁴ [https://es.wikipedia.org/wiki/Cl%C3%BAster_\(industria\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Cl%C3%BAster_(industria))

- *Clúster vertical* (por ejemplo, una cadena de suministro)

También se espera que las empresas interconectadas deban interactuar y tomar acciones en común.

La generación de sinergias, el impulso de la innovación, la mejora de la competitividad, y la defensa de sus intereses son la razón de ser de los clústeres y la base de su importancia para que exista crecimiento económico. Los Actores principales del clúster en el Municipio de Suchitoto serán los negocios turísticos, siendo los propietarios de esos negocios los que desempeñaran un papel principal, pero no los únicos impulsores ya que se pretende unir los negocios que forman parte del atractivo del municipio para que tengan objetivos e intereses en común de tal manera que les permita traer beneficios para todo el municipio. Por lo tanto, la integración se puede definir como un nuevo modelo de hacer negocios, una nueva cultura que use los recursos de otra empresa relacionada o no para un beneficio en común.

Se propondrá la ejecución de un clúster de tipo horizontal donde se integren negocios del mismo ramo y que persigan un objetivo en común que sea el de brindar un mejor servicio, en este caso es permitir que los turistas escojan con toda libertad qué lugar visitar dentro del municipio de Suchitoto con una mayor facilidad de elección.

5. Ventajas de los Clústeres³⁵

Las ventajas de los clústeres son las siguientes:

- Se crean los clústeres con el fin de trabajar en grupo que ofrezca mejores productos y/o servicios, y obtener beneficios para todos los participantes.

³⁵ Diseño de una estrategia competitiva para el sector artesanías de El Salvador ante los diferentes tratados de libre comercio, Carlos Roberto Galdámez Campos y otros, UES 2003

- Los clústeres fuertes ayudan a las empresas a ser más competitivas, pues promueve la eficiencia, estimulan el uso eficiente de los recursos naturales.
- Los beneficios económicos y sociales para los involucrados en el clúster se dan dando como resultado mayor calidad e innovación haciendo más competitivos los servicios en los mercados.
- La generación de nuevos empleos incentiva un incremento del poder adquisitivo, mejorando los niveles de vida para las participantes del grupo.

6. Desarrollo cultural

“Se entiende por **desarrollo cultural** la transformación a lo largo del tiempo de elementos culturales de una sociedad (o una parte de esa). La cultura se puede definir como el desarrollo de los usos, costumbres, religiones, valores, organización social, tecnología, leyes, lenguajes, artefactos, herramientas, transportes, se desarrolla por la acumulación y transmisión de conocimientos para la mejor adaptación al medio ambiente”.³⁶

La categoría desarrollo cultural se puede definir como un proceso a través del cual un estado -o cualquier ámbito territorial, incluyendo el municipio, la comunidad y en una escala más reducida, el barrio- incrementa la participación de la población en la vida cultural y promueve la creatividad de todos los ciudadanos. De igual modo define su identidad y diversidad, ajustándose a las condiciones históricas concretas de su contexto y a un proyecto de futuro.

Ante todo, debe quedar claro que desarrollo cultural no es una acción aislada que realiza alguna individualidad o que surge espontáneamente, como la mala hierba. Al contrario, desarrollo cultural reviste características de proceso, en el cual deben

³⁶ https://es.wikipedia.org/wiki/Evoluci%C3%B3n_cultural

actuar un grupo de factores implicados, llámese Estado, Gobierno, o Asociaciones municipales, comunales u otras, que tengan prestigio o influencia en las decisiones.

Características del desarrollo cultural³⁷

Entre algunas características de un proceso de desarrollo cultural están, que considera el concepto amplio de la cultura. Se ajusta a las condiciones socioeconómicas, políticas y culturales de cada país, región y comunidad. Potencia la identidad cultural sobre la base del reconocimiento de la unidad y pluralidad culturales. Se concibe como proceso desde, para, con y por todos. Esta característica se puede interpretar como “desde la comunidad, para la comunidad, con la comunidad y para toda la comunidad”, atendiendo al papel tan importante que la misma desempeña, como eje protagónico, en todo proceso de desarrollo cultural. Asume al hombre como sujeto y resultado principal, bajo el principio de equidad y el fomento de la participación y la creatividad. O sea, el hombre como sujeto y objeto del desarrollo cultural. Presta especial atención a la formación y capacitación de los recursos humanos involucrados en el cumplimiento de sus fines. Descansa en un sistema de evaluación que permite valorar los procesos, resultados e impactos de la acción cultural. Dispone de una estrategia para la administración y obtención de los recursos materiales y financieros que demanden sus objetivos. Se basa en un proyecto de futuro ajustado a las capacidades, posibilidades y potencialidades existentes. Contribuye a satisfacer las necesidades de la población y a la calidad de vida.

³⁷ <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/898/Desarrollo%20Cultural.htm>

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE SUCHITOTO

A. IMPORTANCIA

La importancia de este capítulo radicó en que se realizó una investigación de campo que permitió determinar la situación actual referente al funcionamiento de los diferentes negocios turísticos en el municipio, a partir de ello se presenta un diagnóstico en el cual se presentan diferentes conclusiones y recomendaciones que permitirán contribuir a fortalecer la organización de los negocios de Suchitoto.

B. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. General

Realizar una investigación de campo que permita conocer la situación actual de los distintos negocios del municipio de Suchitoto y su impacto en el desarrollo turístico-cultural.

2. Específicos

- 2.1. Recopilar información necesaria mediante la investigación de campo para conocer la situación actual que permitirá la elaboración del diagnóstico de los negocios turísticos del municipio de Suchitoto.
- 2.2. Procesar la información obtenida por medio de los diferentes negocios turísticos y de la unidad de turismo de la alcaldía municipal, a través de un análisis adecuado que refleje la situación actual del turismo en el municipio de Suchitoto.

2.3. Analizar objetivamente la información obtenida con el propósito de elaborar las recomendaciones y conclusiones de la investigación realizada.

C. MÉTODOS Y TÉCNICAS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

1. Métodos de la investigación

Para el desarrollo de la investigación el método que se utilizó para llevarla a cabo fue el método científico, el cual es el camino lógico a seguir con el propósito de profundizar los conocimientos y demostrarlos rigurosamente y de esta manera lograr los objetivos que como investigador se esperan alcanzar.

Los métodos auxiliares utilizados en la investigación fueron los siguientes:

a) Análisis

Se utilizó el método de análisis por que fue necesario conocer la relación que tienen cada uno de los negocios turísticos y así obtener los resultados de cada una de las variables en las hipótesis planteadas las cuales proporcionaron una visión clara para elaborar la organización de un clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural del municipio de Suchitoto.

b) Síntesis

A través del método de la síntesis se pudo unir las variables que permitieron formular posibles soluciones de la problemática en estudio en los negocios del municipio. Este proceso conduce a la generalización, a la visión integral del todo como una unidad de diferentes elementos.

Teniendo la información necesaria, la síntesis sirvió para concretar y fortalecer la información recabada reuniendo así todos los elementos que ayudaron a comprender de manera más clara la situación del problema.

2. Tipo de investigación

El alcance de la investigación en los negocios turísticos del municipio de Suchitoto se ubicó en un estudio del tipo descriptivo, ya que en un primer momento se especificó cómo es y cómo se manifestó el problema en estudio, teniendo como objetivo dar un panorama lo más preciso posible de éste. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar.

3. Diseño de la investigación

Para poder obtener la información se utilizó el método no experimental, puesto que no se manipuló ninguna variable, es decir, la investigación se basó en los hechos como estaban en la realidad, limitándose a relatar y describir los hallazgos de la situación del fenómeno en estudio tal cual se encontraron.

4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Con el propósito de obtener información fiable en la investigación sobre la “Organización de un clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural de la ciudad de Suchitoto, departamento de Cuscatlán con el apoyo de la Alcaldía Municipal”. Se utilizaron:

a) Técnicas

Las técnicas fueron los medios utilizados para la recolección de la información, las cuales se mencionan a continuación:

(1) La encuesta

La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta, en la que se estructuró un cuestionario dirigido a los 38 dueños de los negocios del municipio

que se dedican al ámbito turístico y que se especializan en brindar servicios de restaurantes, bares, balnearios, etc. Todo esto con el propósito de obtener información precisa sobre el estudio.

(2) La entrevista

La entrevista fue dirigida al jefe de la Unidad de Turismo de la alcaldía municipal, que permitió obtener información más completa y precisa sobre los lugares turísticos de Suchitoto.

b) Instrumentos

Estos fueron los medios auxiliares de las técnicas, contribuyendo de igual manera a la recolección de información. Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

(1) Cuestionario

Este instrumento fue donde se plantearon las preguntas que respondieron los encargados y dueños de los negocios turísticos, éste fue estructurado por un conjunto de preguntas cerradas y opciones múltiples para obtener información de los encargados de los negocios del municipio de Suchitoto y su participación en el turismo.

(2) Guía de entrevista

Es el listado de preguntas que se realizaron, donde normalmente en su mayoría fueron abiertas. Estas fueron contestadas por el jefe de la Unidad de Turismo de la Alcaldía a quien fue dirigida la entrevista. En el estudio se desarrolló la modalidad de entrevista estructurada.

5. Fuentes de información

Se refiere a cuáles fueron las fuentes más comunes que se utilizaron para obtener la información necesaria para llevar a cabo la temática en estudio.

Para el desarrollo de ésta investigación se utilizaron las siguientes fuentes básicas:

a) Primaria

Es toda la recopilada de la investigación de campo, por medio de la encuesta, la entrevista y la observación directa, es decir, todas aquellas fuentes que contienen información nueva u original de primera mano.

Esta información fue proporcionada por el jefe de la Unidad de Turismo de alcaldía municipal y por los dueños de los negocios turísticos de Suchitoto.

b) Secundaria

Hace referencia a aquellas que no tienen como objetivo principal ofrecer información si no indicar que fuente o documento fue utilizado. Para este caso, se hizo uso de libros, revistas, reglamentos, leyes, sitios virtuales, entre otros documentos proporcionados.

6. Ámbito de la investigación

El área geográfica en que se realizó la investigación fue en los diferentes barrios que integran la ciudad de Suchitoto, los cuales son: La Cruz, El Calvario, El Centro, San José, Santa Lucía, Concepción, y además el Lago Suchitlán.

Mediante los diferentes negocios ubicados en estos distintos barrios, se determinó la población total para llevar a cabo la investigación.

7. Unidades de análisis

Para la investigación que se realizó, el objeto de estudio y las unidades de análisis que se utilizaron fueron las siguientes:

Objeto de estudio:

- Alcaldía Municipal de Suchitoto (Unidad de Turismo)

Unidades de análisis:

- Jefe de la Unidad de Turismo
- Encargados de los negocios dedicados al turismo en el municipio

8. Determinación del universo y muestra

Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación se determinó como universo y muestra lo siguiente:

a) Universo

El universo para el caso en estudio, estuvo compuesto por las 39 personas las cuales 38 están conformados por los negocios turísticos más visitados del municipio de Suchitoto, y el jefe de la unidad de turismo al cual se le realizó la entrevista. El cual fue determinado por un censo dando como resultado el universo a estudiar.

b) Muestra

La muestra que se tomó en cuenta para el estudio también estuvo conformada por las 39 personas que forman parte del universo, por lo cual para determinar la muestra se llevó a cabo un censo.

D. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE SUCHITOTO

Durante el proceso de llevar a cabo la investigación se obtuvieron datos relevantes sobre las diferentes generalidades necesarias para la investigación obtenida por parte de los y las encargados/as, de los cuales se puede destacar lo siguiente:

GÉNERO:

La mayoría de los encargados de los negocios que forman parte del turismo en el municipio de Suchitoto son hombres, hablando en términos numéricos estos representan un 50% sobre un 42% de las mujeres encuestadas por lo que un 8% no respondieron a contestar esta pregunta (Ver Anexo 1, literal a). Esto en parte se debe a que hace falta motivación en el género femenino para que participen más en la administración de los negocios.

EDAD:

Las edades que más se observan dentro de las personas que se encuentran encargadas de los negocios turísticos son personas adultas, y esto tiende a afirmar la poca participación de los jóvenes entre las edades de 18 a 35 años (Ver Anexo 1, literal b), esto en cierta forma se da por que en los negocios turísticos se necesita de la experiencia que éstos tienen, y esto hace que la participación de la generación más joven sea difícil de hacerse cargo de un negocio dentro del municipio.

NIVEL EDUCATIVO:

El nivel educativo de los encargado de los negocios turísticos del municipio se encuentran a nivel de bachiller (Ver Anexo 1, literal c), en cierta forma esto resulta de forma positiva para la administración de cada negocio y esto ayudara a la comprensión y solución de dudas que estos puedan tener, así como la fácil captación de las capacitaciones en las cuales sea de gran importancia reforzar y tengan la

capacidad de comprender mejor las diferentes estrategias que deban aplicar para la mejora del negocio.

1. Fines que persigue el turismo en Suchitoto

Para los diferentes negocios turísticos pertenecientes al municipio de Suchitoto los resultados fueron en gran medida favorables ya que ellos conocen en si cual debe de ser el objetivo que persigan todos para poder crecer ya que en un total del 82% dicen conocer el fin que se persigue en el municipio (Ver Anexo 1, pregunta 1), lo que indica que es un porcentaje significativamente alto, lo cual se entiende de que cada uno de los encargados de los negocios tienen claro hacia dónde deben enfocar sus estrategias.

Teniendo en cuenta la afluencia de turistas que visitan el municipio cabe recabar que si es buena dicha afluencia ya que propicia el enfocarse con el fin que el turismo persigue, teniendo como resultado de dicha afluencia un 55% (Ver Anexo 1, pregunta 6), de todos los encuestados consideran que es muy buena la cantidad de personas que se toman el tiempo de visitar dicho municipio ayudando así al crecimiento económico por lo consiguiente un porcentaje del 29% mencionó que los turistas no visitan muy a menudo el municipio por lo que no ven una buena oportunidad de que sus negocios sean visitados por los mismos.

2. Descripción de los servicios prestados por los negocios turísticos de dicho municipio

Con el propósito de conocer más sobre los productos o servicios que ofrecen los diferentes negocios que integran el mercado turístico, se pudo determinar que los negocios funcionales que brindan atención a los turistas, un 61% se categoriza en el ámbito de la alimentación (Ver Anexo 1, pregunta 2), porque consideran que es la mejor forma de que su negocio se desarrolle y es lo más demandado en el municipio, posteriormente un 32% se basan en otros negocios alejados de las categorías

presentadas y opinando que sus negocios se dedican a prestar servicio de hospedaje y estancia por lo que ellos ven una gran oportunidad para poder brindarle un servicio a los turistas ya que es algo que ellos buscan más. Por lo que el ámbito de recreación es el que menos negocios existen en el municipio ya que un 8% se dedican a prestar el servicio de recreación por lo que se debería aumentar más estos lugares que aportan un gran realce al municipio.

Teniendo en cuenta la opinión de cada encuestado es importante considerar el nivel de satisfacción que le brindan al cliente por lo que ellos consideran que un 92% de los clientes se retiran satisfechos de sus negocios, por lo que se sienten cómodos con los servicios que se les brinda, cabe hacer énfasis que un 8% no siente que sus clientes se retiren con ese nivel de satisfacción, por lo que ven deficiencia en la prestación de sus servicios o en los productos que ofrecen.

3. Funcionamiento actual de los negocios turísticos

El ambiente y las instalaciones con las que cuenta cada negocio es de vital importancia ya que cada negocio debe de brindar un ambiente adecuado que deje sorprendido a los clientes, por lo que de los encuestados un 84% (Ver Anexo 1, pregunta 4), consideran que sus instalaciones están adecuadas a las demandas de los clientes, y consideran que es una de las ventajas que los distinguen de los demás negocios, más un 16% considera que deben de mejorar sus instalaciones para poder llamar más la atención de los turistas y así tener un mayor índice de clientes que visiten el municipio.

Tanto la buena atención como la comodidad es de vital importancia, uno de los principales servicios que busca el turista es el acceso a internet y tener buenas habitaciones que tengan buen servicio tecnológico, por lo que esta situación es preocupante ya que con los resultados obtenidos en el cuestionario se pudo denotar que la mayor parte de los negocios no poseen la tecnología necesaria para cubrir las satisfacción de los clientes ya que en términos numéricos un 55% (Ver Anexo 1,

pregunta 5), los negocios no cuentan con tecnología en especial servicios de internet para satisfacer las necesidades y demandas de los turistas que buscan mantenerse comunicados y actualizar constantemente sus redes sociales, todo esto se resume en que siempre los visitantes buscan un servicio de calidad; ante esto que es tan importante el 50% de los y las empresarios/as expresaron haber recibido capacitación en atención al cliente y que en su mayoría han sido realizadas por FONAMYPE y el INSAFORP (Ver Anexo 1, pregunta 16), instituciones que se encargan de dar apoyo para que los y las dueños/as de los negocios tengan un mejor desarrollo económico y de esta manera mejorar la calidad de vida de las personas del municipio.

4. Identificación de las necesidades del desarrollo turístico y cultural en el municipio de Suchitoto

Los encargados de los negocios turísticos del municipio manifestaron que tienen participación en el desarrollo cultural, aunque también existe un 24% del total de los negocios que manifestaron que no tienen participación (Ver Anexo 1, pregunta 9), pero a pesar de que en su gran mayoría tienen participación en el desarrollo cultural también consideran que sus negocios tienen necesidad de desarrollarse actualmente dentro del municipio (Ver Anexo 1, pregunta 10), se puede decir que todos los negocios encuestados anhelan desarrollarse cada día más y no quedarse estancados.

Al mismo tiempo se pudo determinar que los dueños de los negocios evalúan el desarrollo cultural del municipio como bueno, (Ver Anexo 1, pregunta 19) ya que para ellos consideran que las personas visitan muy poco el municipio y por ende no tienen un excelente desarrollo cultural ni económico, en este caso lo podemos ver como una deficiencia porque los dueños no se sienten satisfechos del desarrollo que hasta el momento han alcanzado.

5. Análisis del ambiente externo al desarrollo turístico y cultural

Siguiendo con la información obtenida del proceso de investigación se puede realizar el análisis de los distintos elementos que se presentan a continuación:

a) Amenazas

En la investigación de campo se logró identificar que los dueños de los negocios asimilan a los otros de su alrededor como un aliado (Ver Anexo 1, pregunta 11), y otros que manifestaron que también son una competencia aunque no lo quieran aceptar, así mismo cabe destacar un 11% de los encuestados que dijeron que ven a los demás como una amenaza; y que por ende muchas veces cuesta formar alianzas entre ellos. Es decir que siempre existe competencia e individualidad entre ellos la cual es un factor que se tiene que trabajar para que se unan y organicen por completo y así juntos lograr un mejor desarrollo del municipio.

b) Oportunidades

Los dueños y/o encargados de los negocios manifestaron que no descartan el hecho de hacer alianzas con los demás de sus alrededores para alcanzar un mejor desarrollo turístico y cultural del municipio (Ver Anexo1, pregunta 12), factor que favorecerá para proponer la organización de un clúster que contribuya a que puedan unirse y desarrollarse; al mismo tiempo es una oportunidad no sólo para uno sino más bien para todos los negocios del municipio, y no solamente los negocios grandes sino también que se vean favorecidos los pequeños empresarios que aunque en menor manera su aporte es muy valioso para el desarrollo de la economía de Suchitoto.

c) Oferta

También los dueños manifestaron que cumplen con las expectativas de los clientes en cuanto a los productos y servicios que ofrecen (Ver Anexo 1, pregunta 3), esta es una ventaja ya que el hecho de ofrecer lo que el visitante exige posiciona el municipio como un lugar recomendable entre los visitantes así como que regresen como atraer nuevos a conocer la riqueza cultural y gastronómica del mismo.

d) Demanda

Se logró identificar que evalúan la afluencia de turistas en el municipio como muy buena esto es un 55% del total de los encuestados que respondieron, por lo que no se sienten muy satisfechos con la demanda de los productos con que hasta ahora cuentan, ya que si no hay mucha afluencia de visitantes existe poca demanda de los mismos, sin embargo se denota que por el hecho de ser un lugar turístico, los visitantes demandan un sin fin de servicios, en especial de alimentación, la cual debe tratarse con la máxima calidad (Ver Anexo 1, pregunta 6).

e) Condiciones sociales

En el municipio se cuenta con una gran ventaja la cual es la seguridad, aunque algunos medios amarillistas han intentado desprestigiar el turismo en el mismo no se ha logrado, mediante la investigación se pudo constatar que la seguridad se hace presente no se ven conflictos sociales de agrupaciones que pongan en peligro a los visitantes en los principales lugares de interés turístico (Ver Anexo 2, pregunta 8) y si hay algún indicio de inseguridad por parte de los visitantes en lugares poco visitados pero igual se quieren conocer, se puede solicitar la compañía de la PNC para que el visitante se sienta más tranquilo, a través de información obtenida de manera informal conversando con los y las encuestados/as se pudo conocer que el municipio es un lugar limpio y que la mayoría de negocios brindan servicios amigables al medio ambiente (Ver Anexo 1, pregunta 8).

f) Condiciones económicas

Se pudo conocer con la investigación que en ciertos negocios no se tiene el desarrollo económico que se desearía y que la Unidad de Turismo presenta necesidades en relación a los recursos económicos y personal que debería tener ya que muchas veces ven esta falta de recursos como una debilidad que presentan al momento de gestionar lo que es la realización de eventos y festivales (Ver Anexo 2, pregunta 9), para dar a conocer el municipio y lograr una mayor atracción de turistas que por ende sería de gran ayuda para contribuir al desarrollo económico y cultural del municipio y de todos los negocios.

g) Condiciones tecnológicas

Los dueños de los negocios consideran que no poseen las condiciones tecnológicas necesarias para brindar un buen producto o servicio a los visitantes, con un 55% del total de los encuestados concordaron en su gran mayoría, que en sus instalaciones siempre existe carencia de tecnología, ya que no siempre se logra equipar completamente con todo lo necesario (Ver Anexo1, pregunta 5), o al menos contar con servicios como internet, elemento de suma necesidad para muchas personas, debido a que en su mayoría los visitantes según información obtenida al conversar de manera informal con los y las empresarios/as, siempre quieren estar en constante interacción en las redes sociales, por lo que se estima conveniente que los negocios se preocupen por tener los medios tecnológicos que les permita ir a la vanguardia y así ofrecer un mejor producto o servicio al turista.

6. Determinación de los elementos que forman el clúster

a) Integración

Al indagar sobre el conocimiento de un clúster la gran mayoría de los dueños de los negocios desconocen este término por lo que esto permitirá plantear la idea de

integración de los negocios en general para la organización del clúster y así darles a conocer la propuesta, (Ver Anexo 1, pregunta 14).

b) Agrupaciones y Alianzas

Los dueños de los negocios consideran conveniente y necesario organizarse y juntos trabajar para el desarrollo de su negocio y la cultura del municipio (Ver Anexo1, pregunta 13), también se logra determinar que están dispuestos a generar alianzas y agruparse para el beneficio común, (Ver Anexo1, pregunta 15), esto facilita la organización del clúster turístico.

c) Infraestructura

No se puede omitir que, aunque ellos consideran que las instalaciones de sus negocios son las adecuadas para ofrecer un buen producto o servicio a los visitantes siempre hay necesidad de desarrollo y mejorar la infraestructura. (Ver Anexo1, pregunta 4).

E. ALCANCES Y LIMITACIONES

1. Alcances

Para la recolección de la información se contó con el apoyo de parte de la unidad de turismo de la alcaldía municipal de Suchitoto, así también con los diferentes negocios que forman parte del turismo; los datos que se obtuvieron serán de vital importancia para todos los negocios ya que esta información permitirá integrar el clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural del municipio. Además, ayudará a organizar mejor todos los negocios para que trabajen de manera conjunta para el beneficio de los mismos y que estos se desarrollen económicamente.

2. Limitaciones

- Se tuvieron ciertas dificultades en la recolección de la información ya que al momento de pasar la entrevista el jefe de la unidad de turismo no contaba con el tiempo disponible, por las actividades festivas que se tenían como lo eran el festival del añil y el aniversario de 159 años del municipio de haber obtenido el título de ciudad, por lo que se extendió el tiempo para poder facilitar la entrevista.
- Al momento de encuestar a los encargados de los negocios algunos de ellos expresaron no tener tiempo en su momento para poder contestar al cuestionario por lo que hizo que se extendiera más el tiempo para poder culminar con el proceso de recolección de información.
- El movimiento que se daba en el municipio por parte de las fiestas que se tenían por lo que la mayoría de los negocios se encontraban prestando sus servicios en los eventos festivos, lo que fue difícil encontrar a los encargados de sus negocios en un lugar específicos para poder atendernos de manera más adecuada para contestar al cuestionario.

F. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Los resultados obtenidos del análisis de la situación actual de la organización empresarial turística de la ciudad de Suchito to permitieron concluir de la siguiente manera:

- a. Los y las diferentes dueños/as de los negocios del municipio no cuentan con el apoyo suficiente de la alcaldía municipal no porque ésta no desee dárselos, sino debido a las limitantes con que la unidad se enfrenta, por lo que ésto no les permite desarrollar todas sus actividades para poder proporcionarles una

buena atención a los clientes. Además, se sienten limitados para poder desarrollarse de mejor manera.

- b. Los y las encargados/as de los negocios tienen una gran deficiencia en los procesos de atención al cliente, por lo que la alcaldía deberá de preparar una amplia capacitación al personal de los mismos para darles una herramienta más y otros temas que ayuden a mejorar su funcionamiento.
- c. Los y las administradores/as de los negocios turísticos del municipio no cuentan con un comité organizativo que involucre de verdad y sin distinciones de ideologías todas las actividades que ayudan a crear estrategias que impulsen el desarrollo de los mismos.
- d. Ante la opinión de las personas que consideran a los demás dueños/as de los negocios como una competencia, se puede observar que esto tiende a generar rivalidad por parte de algunos/as encargados/as, por lo que resulta como una mala posición para integrar el clúster turístico, aunque en su mayoría hayan expresado que les gustaría formar parte de ese tipo de organización.
- e. La unidad de turismo necesita un mayor apoyo para el momento de llevar a cabo la organización de eventos que tienen como finalidad dar a conocer el municipio, posicionarlo culturalmente y ser un destino atractivo para los visitantes tanto locales como extranjeros.

2. Recomendaciones

Así mismo, debido a los resultados obtenidos del análisis de la situación actual de la organización empresarial turística de la ciudad de Suchitoto, se recomienda lo siguiente:

- a. Promover la participación de la alcaldía por los y las diferentes dueños/as de los negocios que se encuentran funcionando en el municipio para que estos tengan la confianza de desarrollarse en el ámbito turístico.
- b. Gestionar e invertir en planes de capacitación que le permitan a los y las encargados/as de los negocios estar actualizados en los temas de atención y servicio al cliente para así desarrollar más sus conocimientos y habilidades en dicha temática.
- c. Crear un comité organizativo que ayude a mejorar todas las actividades que realizan los y las administradores/as de los negocios, ayudando así a gestionar nuevos proyectos de inversión y apoyo por organizaciones dedicadas a promover el desarrollo turístico.
- d. Promover y crear un enfoque para que todos/as los y las dueños/as de los negocios compartan la misma visión del funcionamiento que tienen en la integración del clúster y lo mucho que se beneficiarán de dicha organización.
- e. Estudiar la factibilidad de introducir en el presupuesto asignado a la unidad de turismo que se pueda conformar por un mayor número de personas y de esta forma poder llevar a cabo una adecuada atención al desarrollo turístico y cultural del municipio por ser éstos fuentes de desarrollo y crecimiento económico en Suchitoto ya que son elementos que se encuentran dentro de los parámetros que persiguen los fines de la municipalidad.

CAPÍTULO III

PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN CLÚSTER TURÍSTICO QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO CULTURAL DE LA CIUDAD DE SUCHITOTO

A. IMPORTANCIA

La propuesta ayudará a la institución a mejorar la unidad de turismo para lograr el desarrollo cultural, permitiendo superar los obstáculos que puedan impedir una óptima alianza por parte de la municipalidad y los encargados/as de los negocios turísticos.

Se pretende que sea una respuesta acertada a las necesidades y un apoyo a la unidad de turismo, la cual manifestó en los resultados de la investigación de campo ciertas deficiencias que presenta. La organización del clúster es una alternativa que permitirá alcanzar los objetivos trazados por la alcaldía y lograr el desarrollo de la cultura del municipio.

B. OBJETIVOS

1. General

Proponer la organización de un clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural de la ciudad de Suchitoto el cual permita el apoyo mutuo de cada uno de los y las encargados/as de los negocios.

2. Específicos

- Diseñar un sistema de integración que permita el apoyo de la alcaldía municipal y la organización de los negocios turísticos.
- Desarrollar una estructura orgánica que permita identificar las diferentes directrices y llevar a cabo actividades de integración y motivación que

contribuyan a generar interés en participar en el clúster para el desarrollo cultural del municipio.

- Proponer estrategias que den lugar a la organización del clúster turístico, que favorezca el desarrollo de los negocios y cultura del municipio.

C. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CLÚSTER TURÍSTICO

La propuesta que se presenta a continuación, describe el proceso para llevar a cabo la organización de un clúster turístico con el propósito de mejorar el desempeño de la administración municipal y promover el fortalecimiento interno de la misma. Se espera además dar a conocer una visión clara de lo que se pretende alcanzar y que sea comprensible por parte de los y las encargados/as de los negocios, la importancia del esfuerzo en conjunto para impulsar el desarrollo cultural del municipio.

D. ORGANIZACIÓN DEL CLÚSTER TURÍSTICO

1. Forma de organización del clúster

En el caso de Suchitoto estará enfocado a promover la cultura y recursos naturales que el municipio posee. Para llevar a cabo la organización se deberá fomentar que los y las administradores/as del siguiente grupo de empresas tengan participación activa ya que han sido identificados como los más representativos del turismo en la ciudad y es por eso que se enumeran a continuación en el siguiente cuadro:

Negocios dedicados al turismo en Suchitoto

Correlativo	Nombre del negocio	Dirección/Información de contacto
1	Artesanías Ciudad Vieja	Facebook: https://www.facebook.com/artesaniasciudadviejasuchitoto/ e-mail: artesaniasciudadvieja@hotmail.es Celular: 7763-3538 y 7211-2476
2	Bar El Chucho Aguacatero	4ª calle poniente, Teléfono: 2335-1200
3	Casa de la abuela, Tienda de artesanías y Café	1ª Avenida Norte y 2ª Calle Oriente, Facebook: https://www.facebook.com/CasadelaAbuelaSuchitoto e-mail: casadelaabuela_suchitoto@hotmail.com Teléfono: 2335-1632
4	Casa del Escultor	e-mail: lacasadelescultor@gmail.com Celular: 7685-4626 y 7923-0051 Teléfono: 2335-1711
5	Comedor Los Balcones	Bo. El centro y Bo. El Calvario
6	Casa 1800	Av. 15 de septiembre #61 Barrio de Concepción e-mail: casa1800suchitoto@gmail.com Facebook: https://www.facebook.com/casa1800suchitoto Teléfono: 2243-6113

7	El Mangal: Piscinas, Canopy y cabañas	e-mail: elmangal2006@hotmail.com A 100 mts de puerto San Juan
8	Galería de arte Shanay	Atrás de Iglesia Santa Lucía
9	Galería de Pascal y artesanías	4ª calle poniente, Teléfono: 2335-1200
10	Guanacos, Tienda y Taller de Añil y Artesanías	Feria de artesanías, plaza central y Calle San Martín #18, Bo. Santa Lucía e-mail: litomaneque@hotmail.com Teléfono: 2335-1601 Celular: 70664078
11	Hostal La Moneda	Facebook: https://www.facebook.com/HostalLaMoneda/ 4ª Calle Poniente #9 Barrio San José, Frente a parque San Martín Celular: 7993-8318 Teléfono: 2335-1094
12	Hostal Los Sánchez	4ta Calle Poniente, Barrio Santa Lucia Facebook: https://www.facebook.com/hostal.lossanchez Celular: 7712-06841
13	Hostal Posada Blanca Luna	Teléfono: 2313-9685
14	Hostal Vista Lago	Teléfono: 2335-1357 Celular: 7310-1854
15	Hostal, Cafetería, Museo. Centro de Arte para la Paz	2ª Calle Poniente #5, Barrio San José Sitio web: http://caplpaz.es.tl/

		<p>Facebook: https://www.facebook.com/Centro-de-Arte-Para-la-Paz-1074122832660279/ Teléfono: 2335-1080</p>
16	Hotel Posada Alta Vista	<p>Av. 15 de septiembre # 8, Barrio El Centro e-mail: posadaaltavista@yahoo.com Teléfonos: 2306-3550 y 2340-1360</p>
17	Hotel y Restaurante El Tejado	<p>3ra. Avenida Norte #58, Barrio Concepción Sitio web: http://eltejadosuchitoto.com/ Facebook: https://www.facebook.com/hoteleltejado/?ref=hl e-mail: eltejadorestaurante@gmail.com Celular: 7481-3152 Teléfono: 2335-1769</p>
18	Hotel y Restaurante La Posada de Suchitlán.	<p>Barrio San José, Suchitoto Sitio web: http://www.laposada.com.sv/ Facebook: https://www.facebook.com/posadasuchitlan/ Teléfono: 2335-1064</p>
19	Hotel y Restaurante Los Almendros de San Lorenzo	<p>4ª. Calle poniente, #2B Sitio web: www.losalmendrosdesanlorenzo.com e-mail: losalmendrosdesanlorenzo@gmail.com Facebook: https://www.facebook.com/pages/Los-Almendros-de-San-Lorenzo-suchitoto/229834503731688</p>

		Teléfono: 2335-1200
20	Museo Casa de los Recuerdos Alejandro Cotto	Inicio de Calle a Turicentro Puerto San Juan
21	Museo de los 1000 Platos	A un costado de iglesia Santa Lucía
22	Restaurante Guazapa Café	Entrada Bo. La Cruz
23	Restaurante La Ceiba	Calle a Puerto San Juan
24	Restaurante la Fonda el Mirador	Av. 15 de septiembre, Bo. Concepción
25	Restaurante Lupita del portal	Portal Sur, Plaza Central
26	Restaurante Villa Balanza	Bo. San José, # 7 contiguo a parque San Martín
27	Restaurante y Bar El Harlequín	3ª Av. Norte a 2 cuadras de iglesia Santa Lucía
28-36	Restaurantes de Turicentro Puerto San Juan (9 puestos)	Puerto San Juan, Lago Suchitlán
37	Sapito Tours, y Hotel El Sapito	e-mail: sapitotours@gmail.com Celular: 7504-5490
38	Tienda de artesanías Suchitec	e-mail: artesantias.suchitec@gmail.com Teléfono: 2327-2358 Celular: 7194-5658

Fuente: Base de datos Alcaldía municipal de Suchitoto

**a) Propuesta de la forma de organización:
Conformación de la Asociación de Desarrollo para
Emprendedores Turísticos de Suchitoto (ADETS)**

A continuación, se presenta una breve introducción de la propuesta de creación de la Asociación de Desarrollo para Emprendedores Turísticos de Suchitoto (ADETS), con el fin de lograr la organización del clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural.

**(1) Descripción de la conformación de la
Asociación de Desarrollo para Emprendedores
Turísticos de Suchitoto (ADETS)**

Para la organización se cuenta con el apoyo de la alcaldesa municipal y el jefe de la unidad de turismo, por lo tanto para iniciar el proceso se debe convocar a los dueños y dueñas de los negocios pertenecientes a la rama turística y así conformar una asociación de desarrollo para emprendedores que permita conocer los requisitos básicos para formar parte del clúster.

Será la alcaldía quien hará una invitación a los diferentes empresarios y empresarias de los negocios, de tal forma que se les comunicará en que consiste todo el proyecto y a partir de eso se les motivará a ser parte del mismo; lo que se pretende es crear una: Asociación de Desarrollo para Emprendedores Turísticos de Suchitoto y que se conocerá por sus siglas de la siguiente manera (ADETS), cuya finalidad es plantear las directrices a seguir, y llevar a cabo las actividades necesarias para la integración, fomentar el espíritu de solidaridad y apoyo entre todos los y las encargados/as de los negocios; será la municipalidad quien otorgará el permiso para funcionar como una Asociación con el fin de obtener desarrollo cultural para el municipio, para la creación de la ADETS se deberán seguir los siguientes pasos:

- Reunirse y estar de acuerdo al menos 25 encargados de los negocios turísticos que funcionen en el municipio.

- Pedir por escrito la presencia de la alcaldesa para el acto de constitución de la ADETS.
- Celebrar el acto o asamblea de constitución.
- Aprobación de los estatutos.

Se espera integrar a todos los y las empresarios/as de los negocios turísticos del municipio que tengan objetivos comunes esto con la finalidad de que todos los miembros de la ADETS, estén debidamente registrados en el acta donde se encuentran los nombres, número de documento único de identidad y la firma, de todos aquellos encargados de los negocios que estarán en la disposición de colaborar para lograr lo planeado. Al mismo tiempo se iniciará con una asamblea general que estará integrada por todos los y las miembros, que adoptarán sus acuerdos por el principio mayoritario. Las actividades de la asociación estarán determinadas por los estatutos previamente establecidos y aprobados por la alcaldesa municipal (Ver Anexo 5).

b) Propuesta de estructura orgánica y filosofía organizacional

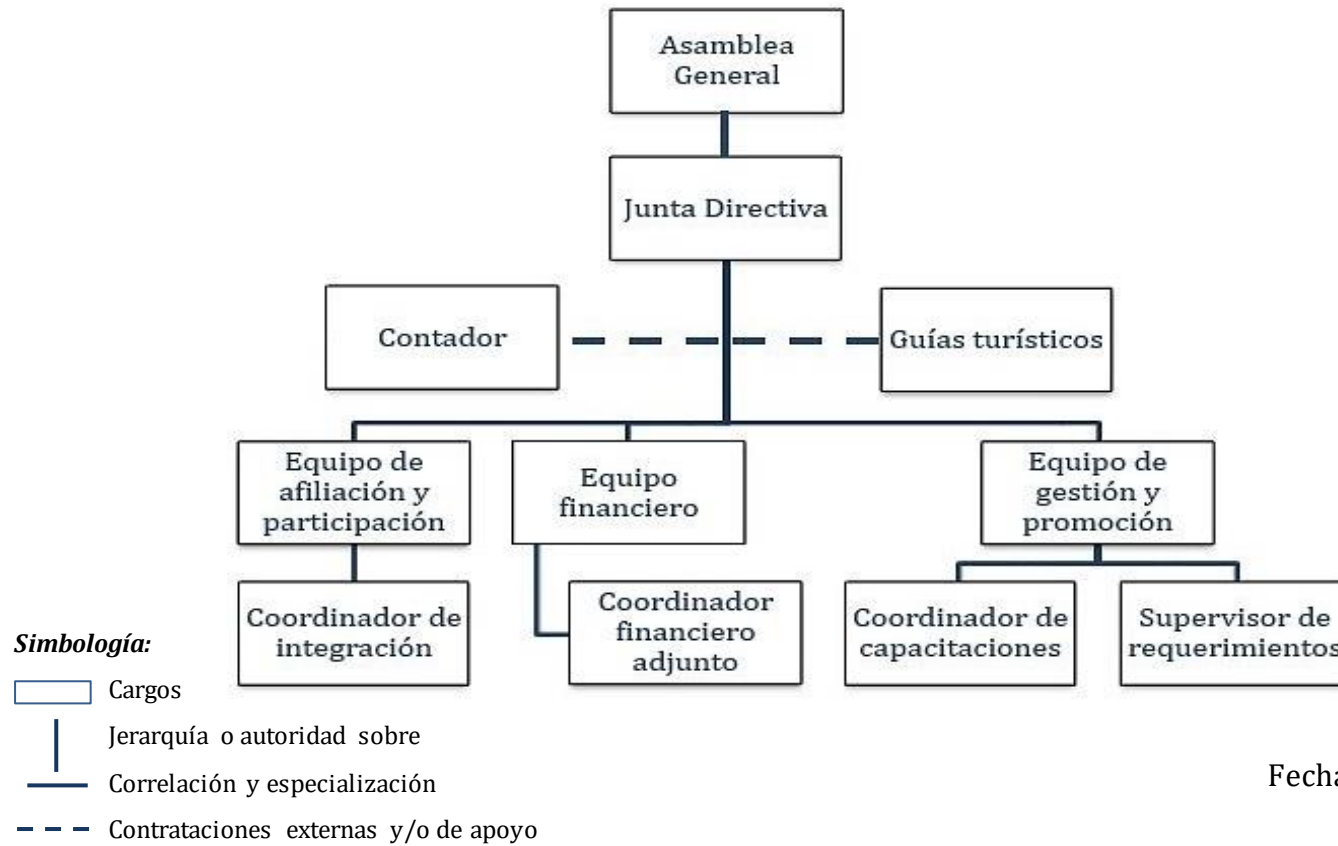
La Asociación de Desarrollo para Emprendedores Turísticos de Suchitoto estará conformada con la siguiente estructura y filosofía organizativa que se presenta a continuación:

(1) Estructura orgánica

Al reunir a todos y cada uno de los y las miembros se elegirá la junta directiva, se procurará tener la representación de todos los rubros del sector turismo y estos tendrán que representar y gestionar los intereses de la organización.

A continuación, se presenta la estructura orgánica del clúster y sus respectivas actividades:

ORGANIGRAMA DEL CLÚSTER DE TURISMO EN SUCHITOTO



Fecha: **Noviembre-2017**

Elaborado por: Equipo investigador

Autorizado por³⁸: _____

³⁸ El organigrama será autorizado por el presidente de la junta directiva

Actividades:**Asamblea General:**

Será el órgano supremo de gobierno de la organización y estará integrada por todos los y las miembros, que adopta sus acuerdos por el principio mayoritario.

Junta Directiva:

Será el órgano que gestiona y representa los intereses de la asociación, de acuerdo con las disposiciones de la asamblea general. Estará conformada por los siguientes miembros:

Presidencia:

El presidente de la asociación lo será también de la asamblea general y de la junta directiva quien elige democráticamente, por mayoría simple para un periodo de dos años.

Vicepresidencia:

Son actividades de la Vicepresidencia:

- Actuar en representación del presidente por ausencia o enfermedad de éste.
- A petición del presidente, representarlo en el ejercicio de sus actividades.

Secretaría:

El secretario será nombrado por la asamblea general, de entre los miembros de la junta directiva. Las actividades del secretario serán todas aquellas que se recojan en los estatutos de organización del clúster.

Guías turísticas:

Serán los encargados de conocer todo el municipio y su historia para mostrar cada rincón de la ciudad y enseñar su cultura a los visitantes, los mismos deberán ser parte del personal con el que ya cuenta la municipalidad.

Equipo de afiliación y participación:

Es donde se registrará a los integrantes y se les hará participar entre sí como miembros activos, además se verificará si nuevas personas que deseen integrarse cumplen o no con el perfil establecido.

Coordinador de integración:

Será el encargado de integrar a los nuevos miembros para que se adapten a los fines que el clúster persigue.

Equipo financiero:

Es donde se llevará a cabo la administración de los recursos financieros dirigidos a la promoción del municipio como destino turístico, ejercerá también la función de tesorero.

Coordinador financiero adjunto:

Será el encargado de realizar los presupuestos y proyecciones de los recursos económicos destinados a apoyar el realce del turismo en Suchitoto

Equipo de gestión y promoción:

Se encargará de llevar a cabo todas aquellas actividades de gestión para promover el municipio como atractivo turístico y también buscar el apoyo de instituciones y entidades que buscan el desarrollo cultural y económico.

Coordinador de capacitaciones:

Será el encargado de gestionar las capacitaciones enfocadas a mejorar la atención a los visitantes por parte de los negocios, así como también las dirigidas a mejorar la administración de los mismos.

Supervisor de requerimientos:

Se encargará de controlar periódicamente que cada miembro cumpla con los requerimientos mínimos necesarios para formar parte del clúster.

Cada uno de estos miembros que forman parte de la estructura orgánica prestarán sus servicios ad honórem a excepción del contador ya que este será externo.

(2) Filosofía organizacional

En el proceso de organización del clúster participaran los y las empresarios/as cuyos negocios se identifican como turísticos, pero para que esto sea posible se plantea la siguiente filosofía organizacional:

Misión

Contribuir al desarrollo del potencial turístico de la ciudad de Suchitoto, a través de la integración y fortalecimiento de entidades claves, que generen las condiciones necesarias para dar al visitante un servicio de calidad en un ambiente seguro y confortable, velando en todo momento por la preservación del patrimonio cultural y recursos naturales.

Visión

Ser una organización, orientada a proporcionar servicios turísticos de excelente calidad, que cumplan con las expectativas de los visitantes del municipio de Suchitoto, y situarse como el clúster turístico de referencia a nivel nacional,

destacado por su contribución al mantenimiento y conservación de los recursos culturales y naturales.

Valores

El comportamiento de los miembros del clúster se verá reflejado en cuanto a su conducta y manera de realizar las cosas en todo momento a través de la práctica constante de los siguientes valores:

- Honestidad:

Siempre actuar con justicia, honradez y razonamiento dentro y fuera de la organización.

- Integridad:

Llevar a cabo la práctica de los más altos estándares éticos y demostrar con solidez la integridad en su carácter y en su organización.

- Responsabilidad:

Las personas éticas asumen la responsabilidad por sus acciones, del mismo modo, las acciones muestran la capacidad de ser responsable tanto en las cosas pequeñas como en las grandes algo que todos los y las miembros deberán de presentar, y también tener cuidado de hacer las cosas en el tiempo adecuado.

- Respeto:

Reconocer el valor y dignidad de todos los y las miembros, así como de sí mismos ya sea como personas o como integrantes del clúster de turismo.

- Mutua cooperación:

Tratar de unir fuerzas para facilitar el trabajo y así lograr los objetivos propuestos.

Objetivos

Para lograr la misión y visión establecidas se presentan los siguientes objetivos del clúster turístico:

General:

Promover el desarrollo turístico de Suchitoto, velando por la promoción y protección del patrimonio cultural y de los recursos naturales, así como también buscar el desarrollo económico de los miembros y progreso del municipio.

Específicos:

- Apostar por mejorar la calidad de los negocios e innovar sus productos y servicios impulsando el desarrollo del sector turístico.
- Desarrollar actividades que generen mayor índice de visitantes al municipio para lograr la sostenibilidad del clúster.
- Realizar campañas de protección y concientización de los recursos culturales y naturales de Suchitoto que permitan conservarlos como patrimonio de las futuras generaciones.

Políticas

Al elaborar cada uno de los objetivos que se busca lograr, con base en la visión del agrupamiento, es necesario tener en cuenta las siguientes políticas:

- Mantener la congruencia y apego a la visión del clúster turístico.
- Determinar si existen recursos financieros y humanos suficientes para su cumplimiento.
- Definir estrategias susceptibles de llevar a cabo mediante acciones concretas.

- Elaborar únicamente estrategias en las áreas necesarias para el cumplimiento de la visión.

Estrategias

Para que la iniciativa de clúster proporcione resultados óptimos se debe tomar en cuenta ciertos factores clave a implementar a futuro para las empresas, tal como se plantean a continuación:

Estrategia 1) Promover el emprendedurismo turístico por medio de instituciones que apoyen este tipo de iniciativas

Acciones para realizarla:

- Tomar en cuenta en primer lugar los proyectos turísticos
- Gestionar con asociaciones y agrupaciones de desarrollo turístico locales y extranjeras
- Determinar un presupuesto inicial para realizarlo

¿Cómo ejecutarla?

Elaborando proyectos de incentivación para emprendedurismo donde personas con nuevas ideas de negocio puedan darse a conocer, así como también gestionando con algunas instituciones locales y extranjeras el apoyo mediante capital semilla para poderlos realizar.

Estrategia 2) Gestionar la ampliación de los diversos productos turísticos a través de la expansión del clúster a otras áreas de Suchitoto con posible potencial turístico

Acciones para realizarla:

- Investigar si existen áreas con posible potencial para el turismo
- Identificar estas áreas y reunirse con los encargados de las mismas
- Incorporar esta nueva oferta de productos turísticos en el clúster

Todo esto con el propósito de que exista un crecimiento turístico en el cual se ofrezca más lugares con mejor accesibilidad para los visitantes del municipio.

¿Cómo ejecutarla?

Llevar a cabo en el municipio recorridos para conocer nuevos proyectos e identificarlos si son adecuados con el fin de maximizar la oferta del clúster.

Estrategia 3) Gestionar transporte desde los principales puntos de llegadas de visitantes nacionales y extranjeros con instituciones como MITUR y la CORSATUR

Acciones para realizarla:

- Gestionar que la alcaldía municipal realice alianzas con puertos y el aeropuerto para ofrecer transporte a grupos de turistas hasta el municipio
- Promover con los negocios turísticos que tengan las posibilidades de dar transporte a grupos de un mínimo de 10 personas
- Gestionar capacitaciones a transportistas que realicen este tipo de servicio para una mejor atención a los visitantes de la ciudad

¿Cómo ejecutarla?

Llevar a cabo en conjunto con la alcaldía este tipo de gestiones, así como con los diferentes empresarios/as y las diferentes instituciones de apoyo al municipio.

Estrategia 4) Concientizar a la población a dar a conocer donde quiera que se encuentre los lugares turísticos del municipio

Acciones para realizarla:

- Gestionar que la alcaldía municipal realice talleres donde se dé a conocer los orígenes de la cultura suchitotense.
- Promover con los negocios turísticos que mantengan la cultura del lugar así también que den a conocer de manera breve en sus instalaciones la historia de sus negocios como parte de la historia del municipio

¿Cómo ejecutarla?

Llevar a cabo en conjunto con la alcaldía este tipo de iniciativas, así como con los diferentes empresarios/as y las diferentes instituciones educativas de Suchitoto.

Estrategia 5) Llevar a cabo capacitaciones de atención al cliente básicas para toda persona encargada de algún sitio turístico

Acciones para realizarla:

- Gestionar que la alcaldía municipal realice alianzas con instituciones que lleven a cabo este tipo de capacitaciones para dar una mejor atención a los clientes
- Promover con los negocios turísticos que al menos los y las encargados/as tengan estas capacitaciones

¿Cómo ejecutarla?

Realizar la alcaldía en conjunto con los y las encargados/as de los negocios este tipo de gestiones, así como con las diferentes instituciones de apoyo a la ciudad.

Estrategia 6) Realizar la colocación de señalización y rotulación de los diferentes lugares turísticos que promuevan el uso adecuado de los recursos naturales y que den a conocer la historia y cultura del lugar

Acciones para realizarla:

- Determinar los sitios turísticos que no poseen identificación y colocárselas
- Desarrollar un sólo formato de diseños estándar
- Colocar los rótulos en un lugar adecuado para una máxima visualización, es decir en la entrada de cada lugar según el detalle de los negocios turísticos donde se tiene la dirección de los mismos.
- Promover con los negocios turísticos que al menos los encargados/as siempre recuerden a las personas cuidar del medioambiente.

¿Cómo ejecutarla?

Realizar un recorrido de los diferentes lugares de interés turístico para determinar aquellos que no poseen identificación o que poseen rótulos dañados y renovarlos.

Estrategia 7) Mantener limpio y ordenado cada uno de los sitios de interés turístico

Acciones para realizarla:

- Gestionar que la alcaldía municipal realice campañas constantes de limpieza en toda la ciudad no solamente en el área urbana sino en el área rural
- Promover con unidades de salud y centros educativos la importancia de mantener limpia la ciudad

¿Cómo ejecutarla?

Coordinando mediante inspecciones por parte de la alcaldía que la ciudad se mantenga limpia y ordenada.

c) Propuesta de señalización de los lugares turísticos:

Para que cada sitio de interés turístico se encuentre identificado se propone que realice con el siguiente diseño, el mismo será un formato para todos los rótulos y nombrar cada lugar, se deberá colocar el nombre del mismo y su respectiva traducción al inglés, y como es la ciudad del pájaro y la flor se realizará en la parte derecha un pequeño pájaro sobre unas flores, todo esto estará plasmado en un trozo de lámina galvanizada para que resista la humedad y la misma tendrá las siguientes medidas: será de 1 mts de largo y 0.5 mts de alto, como se muestra a continuación tomando como ejemplo uno de los negocios turísticos:



Para realizar dichos rótulos la municipalidad deberá solicitar cotizaciones para que la mejor propuesta de precio y calidad sea la que se tome en cuenta y que dicho ofertante sea el encargado de realizar dicho trabajo, en el entendido de que deben ser rótulos artesanales los cuales serán una manera de generar empleo en la ciudad.

Además se propone que a la entrada de Suchitoto se coloque un rótulo muy grande y visible a una distancia mínima de veinte metros, donde se muestre el mapa de la ciudad con los diferentes puntos de interés turísticos de todo el municipio no sólo de los negocios turísticos, pero sí que se coloque el logo del clúster, ya que será la principal fuente de organización de los empresarios y emprendedores de turismo, éste deberá tener 4 mts de largo por 3 mts de alto, al igual que los rótulos de señalización de los lugares en este se buscará que los artistas del municipio participen para poder realizarlo y en base a la mejor relación entre precio y calidad que éstos propongan se tomará una decisión; el diseño del mismo quedará de la siguiente manera:

ALCALDÍA MUNICIPAL

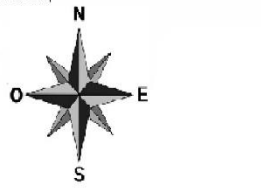
SUCHITOTO ADETS



- 1 Guazapa Café (1km)
- 2 Acosivo Tienda y Sala del Codice Vivo de Suchitoto (a 1 una cuadra)
- 3 Comedor El Trifinio
- 4 Parque Infantil
- 5 Casa de huéspedes doña Dolores
- 6 Plataforma Global
- 7 Taller y Tienda Arte en Añil
- 8 Cyber Space-Internet Café
- 9 El Portón Café Bar
- 10 Mercado Municipal
- 11 Alcaldía Municipal de Suchitoto
- 12 Comedor y Bar Los Balcones
- 13 El Cringo Hostel, Restaurante y Tours
- 14 Centro Arte para la Paz-Museo y Café
- 15 Hotel y Restaurante La Posada de Suchitán
- 16 Academia de Lenguaje Pájaro Flor

- 17 Hostel Casa Suchi
- 18 Mirador La Barranca
- 19 Hostel La Barranca
- 20 Restaurante Villa Balanza P
- 21 Parque San Martín
- 22 Hostel La Moneda
- 23 Policía Nacional Civil
- 24 Suchitoto Cyber-Internet Café
- 25 Comedor Pájaro Flor
- 26 Casa de Mujeres-Tienda de artesanía y mini mercado
- 27 Teatro Alejandro Cotto
- 28 Clínica Orden de Malta
- 29 Hostel Vidalago
- 30 Hotel y Restaurante Los Almendros de San Lorenzo
- 31 Galería de Pascal
- 32 Bar Lounge El Chucho Aguacatero
- 33 Hotel Posada Alta Vista
- 34 Oficina Parroquial
- 35 Panadería Pan Lilian
- 36 Caja de Credito (ATM/Cajero)
- 37 Kaliche's Café
- 38 Sorbetería Sartes
- 39 ACAFRODUSCA de R.L.
- 40 Tienda y Mini mercado Comunal
- 41 Oficina Municipal de Turismo Tel. 2335-1782

Rutas 163 o 107 hace
Aguilares (14 kms), El Sitio
Zapotal (7 kms), La Mora (8 kms)
y Hacienda Los Nacimientos (11 kms)



- 42 Parque / Plaza Central
- 43 Crepería Fransuchi
- 44 Casa Antigua 1856-Venta de Antigüedades
- 45 Unidad de Salud
- 46 MITU-Centro de Amigos al Turista Tel. 2335-1835
- 47 Parajes de Suchitán tienda de Artesanías
- 48 Puperería Nenta's
- 49 Cocina y Café La Lupita del Portal
- 50 Tienda San Antonio (Cajeros, ATMs)
- 51 Comedor y Puperería El Buen Sabor
- 52 Iglesia Santa Lucía
- 53 Casa de la Abuela-Tienda de Artesanía, Café y Tours
- 54 Tienda de Artesanías Cuernacos Tinta Maya
- 55 Puperería Santa Lucía
- 56 Suchitec-Tienda de Artesanías
- 57 Galería/Studio de Oscar Bellosio
- 58 Museo de 1000 platos
- 59 Galería de Shanay
- 60 Hostel Los Sanchez
- 61 Café Bar El Neco
- 62 Restaurante y Bar El Harlequin
- 63 Casa del Escultor-Miguel Martino
- 64 Vortex Studio Galería
- 65 Tienda y taller de puros
- 66 Taller de puros
- 67 EsArtes-Primer Acto
- 68 El Tejado-Hotel, Restaurant y Piscina
- 69 Restaurante La Fonda El Mirador
- 70 Regalos Alicia
- 71 Delicias de mi pueblo
- 72 Casa Museo de Alejandro Cotto
- 73 Restaurante El Dorado (0,5 km)
- 74 Restaurante La Ceiba (0,7 km)
- 75 El Manglar-Piscinas, Restaurante y Cabañas
- 76 Turicentro Puerto San Juan (1,2 kms)
- 77 Piscina municipal (1,2 kms)
- 78 Asociación de Lancheros (1,2 kms)
- 79 Embarcadero Ferie La Luna (1,2 kms)
- 80 Restaurantes, tiendas, baños y parqueo

P=Pupereria
T=Tienda
F=Ferreteria
Rx=Farmacia
H=Hospital Nacional
B=Parada de Buses Rutas
129, 163, 633 y 482

□ Casa de Cultura de Suchitoto
Ruta 129 hace San Martín (24 kms)



d) Propuesta de plan de capacitación para los y las encargados/as de los negocios turísticos del municipio de Suchitoto

El presente plan de capacitación está dirigido a los y las administradores/as de los diferentes negocios que ofrecen productos y servicios a los visitantes del municipio y que a su vez tienden a contribuir en el desarrollo del mismo.

Por lo que dicho plan estará enfocado a capacitar al dueño o dueña del negocio en todos los aspectos importantes en la atención a los clientes para que tengan nuevas herramientas que les ayuden a impulsar los negocios y ayudar en el desarrollo cultural turístico del municipio.

(1) Objetivos

General

Presentar un plan de capacitación en atención al cliente que permita el fortalecimiento de las habilidades y destrezas del personal que ofrece productos o servicios a los turistas del municipio de Suchitoto.

Específicos

- Ofrecer las herramientas necesarias para el desarrollo de las habilidades de todos los negocios en ofrecer un buen servicio al cliente.
- Coordinar todos los negocios a que estén encaminados en el mismo rumbo en la atención que se les debe ofrecer al visitante y así aumenta la buena presentación del municipio.

(2) Perfil del técnico capacitador:

Para llevar a cabo el proceso de capacitación, la persona encargada de ejercer esta función debe ser una persona que pueda cumplir con los objetivos de la capacitación

y que pueda cumplir con toda la metodología y contenido del proceso de capacitación, que tenga la habilidad de interactuar con las personas y que sea dinámico para concluir con el proceso de capacitación.

A continuación, se presenta el perfil que debe cumplir los candidatos a capacitadores para el mejor desarrollo del proceso de capacitación:

PERFIL	
EDAD:	Mínima de 35 años
EDUCACIÓN:	Profesional graduado en Lic. Psicología/ Administración de Empresas o carreras afines
EXPERIENCIA LABORAL:	Experiencia comprobada como Técnico capacitador.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Dominio de paquete de Microsoft Office, manejo de equipo audiovisual, así como conocimiento de temas en atención al cliente.
ACTITUDES:	Proactivo, social, dinámico, disciplinado, buena presentación personal, creativo, amable, etc.
HABILIDADES:	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente presentación al público • Manejo de grupo y solución de conflictos • Excelentes relaciones interpersonales • Capacidad para hablar en público • Espíritu de motivación

(3) Descripción del plan de capacitación:

El plan de capacitación está diseñado para desarrollarse en tres cursos, en los cuales se tendrá como finalidad dar a conocer a los y las administradores/as de los negocios del municipio sobre la atención adecuada que se debe dar a los clientes.

Curso 1: Servicio al cliente

En el primer curso se expondrán las generalidades del servicio al cliente, cómo se debe atender, los elementos y estrategias que se implementan para dar un servicio adecuado.

Curso 2: Satisfacción al cliente

Dentro del segundo curso se encuentran definidas las generalidades de la satisfacción al cliente como principal objetivo que debe tener todo ofertante de un producto o servicio.

Curso 3: Calidad en el servicio

En este tercer curso se abordarán temas como la importancia de la calidad en el servicio y los pasos para proporcionar un servicio de calidad al cliente.

(4) Contenido de la capacitación

Nombre de la capacitación: Atención al cliente	Duración: 3 Cursos Sabatinos (4:30 horas c/u)
Objetivo: Dar a conocer las generalidades sobre el servicio al cliente, la satisfacción de éste y la importancia de proporcionar un producto o servicio de calidad	
Temario de cada curso: Curso 1: “Servicio al cliente” <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de servicio al cliente 	

Curso 2: “Satisfacción al cliente”

- Definición y generalidades de la satisfacción al cliente
- Importancia en satisfacción al cliente

Curso 3: “Calidad en el servicio”

- Definición e importancia de calidad
- Importancia de la calidad en el servicio
- Definición de los cuatro pasos en el servicio de calidad al cliente

Dirigido a:

Los y las 38 dueños/as, encargados/as o administradores/as de los negocios pertenecientes al ramo de turismo del municipio de Suchitoto

(5) Desarrollo de la capacitación

La capacitación a los y las 38 encargados/as de los negocios turísticos estará impartida en tres clases presenciales las cuales se presentan a continuación:

1° CURSO "SERVICIO AL CLIENTE"					
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIPO DE METODOLOGÍA	TIEMPO A EMPLEAR	RECURSOS A UTILIZAR	RESPONSABLE
Saludo de bienvenida	Crear un ambiente de seguridad y buena atención entre todos los participantes	Participativa	10 minutos		Junta directiva ADETS
Presentación	Hacer la respectiva presentación personal de la persona a cargo del curso de enseñanza	Expositiva	10 minutos	Proyector y laptop	Junta directiva ADETS y capacitador externo
Introducción	Ampliar la información de lo que tratará dicho curso y qué es lo que ellos deben esperar en todo el desarrollo del contenido	Expositiva	20 minutos	Proyector y laptop	Capacitador externo
<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades de servicio al cliente • Dinámica entre los participantes • Desarrollo de preguntas 	Desarrollar todos los temas sobre "EL SERVICIO A EL CLIENTE" para ampliar los conocimientos de los participantes	Expositiva y participativa	3 horas con 35 minutos	Proyector, laptop, plumones, papel bond, lapiceros, lápiz,	

Refrigerio			15 minutos		Junta directiva ADETS
2º CURSO "SATISFACIÓN AL CLIENTE"					
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIPO DE METODOLOGÍA	TIEMPO A EMPLEAR	RECURSOS A UTILIZAR	RESPONSABLE
Introducción	Ampliar la información del contenido a desarrollar dentro del proceso de inducción sobre la temática en la satisfacción del cliente	Expositiva	10 minutos	Proyector y laptop	Capacitador externo
<ul style="list-style-type: none"> • Definición y generalidades de la satisfacción al cliente • Importancia en satisfacción al cliente 	Interactuar con los participantes para capacitarlos en la satisfacción de los clientes	Expositiva y participativa	2 horas	Proyector y laptop	
<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica proactiva entre los participantes • Evaluación de lo desarrollado 	Motivar a través de la dinámica el aprendizaje y desarrollar una evaluación para conocer la claridad de los temas desarrollados	Participativa	2 horas	Papel, lápiz, material para la dinámica	

Refrigerio			20 minutos		Junta directiva ADETS
3° CURSO “CALIDAD EN EL SERVICIO”					
DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	OBJETIVOS	TIPO DE METODOLOGÍA	TIEMPO A EMPLEAR	RECURSOS A UTILIZAR	RESPONSABLE
Introducción	Definir como parte introductoria de todo lo que se espera que comprendan los participantes para ofrecer un producto o servicio de calidad	Expositiva	10 minutos	Proyector y laptop	Capacitador externo
<ul style="list-style-type: none"> • Definición e importancia de calidad • Importancia de la calidad en el servicio 	Como inicio del proceso de aprendizaje se definirán los conceptos básicos de la calidad y qué tan importante es poner en práctica ésta	Expositiva	1 hora y 20 minutos	Proyector y laptop	
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los cuatro pasos en el servicio de calidad al cliente • Discusión en grupo • Evaluación 	Ampliar la temática en la calidad del servicio y agrupamiento de los participantes para ampliar los conocimientos con diferentes opiniones para poder realizar	Expositiva y participativa	2 horas	Proyector y laptop, papel, lápiz, material para la dinámica	

3	Curso: "Calidad en el servicio" ✓ Definición e importancia de calidad ✓ Importancia de la calidad en el servicio ✓ Definición de los cuatro pasos en el servicio de calidad al cliente ✓ Discusión en grupo ✓ Evaluación	4 horas y 30 minutos	De 8:00 a.m. a 12:30 p.m																																			Capacitador Externo
---	--	----------------------	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------

Las capacitaciones serán desarrolladas por el técnico capacitador el cual estarán a cargo de desarrollar todos los temas que sean de vital importancia para desarrollar las destrezas y habilidades de cada uno de los participantes.

Lugar de la capacitación:

Para llevar el desarrollo de la temática de la capacitación estará siendo impartida en las oficinas de reuniones de la alcaldía municipal frente a las oficinas administrativas de la unidad de turismo de Suchitoto.

(7) Presupuesto de gastos para el plan de capacitación:

El presupuesto para llevar a cabo el proceso de la capacitación es de vital importancia ya que se puede apreciar de cuánto será la inversión a realizar para poder darles a los encargados de los negocios nuevas herramientas que aporten al desarrollo del municipio, todo dependerá de la gestión que realice la alcaldía municipal, ya que ésta puede investigar sobre los programas que ofrece el INSAFORP para que puedan dar apoyo incondicional a las capacitaciones, y así ayudar a reducir los costos de la inversión para la formación de éstos a los cuales independientemente quien realice la capacitación se les entregará un diploma de reconocimiento por participar en dicha actividad (Ver Anexo 6).

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total
1ª Clase	4:30 horas	\$30.00	\$135.00
2ª Clase	4:30 horas	\$30.00	\$135.00
3ª Clase	4:30 horas	\$30.00	\$135.00
Total clases			\$405.00

Resmas de papel	2	\$ 3.25	\$ 6.50
Plumones	3	\$ 1.15	\$ 3.45
Lapiceros	40	\$ 0.15	\$ 6.00
Folder	40	\$ 0.15	\$ 6.00
Fástener	40	\$ 0.15	\$ 6.00
Fotocopias	40	\$ 0.04	\$ 1.60
Diploma	39	\$ 2.50	\$ 97.50
Total material didáctico			\$127.05
Refrigerios	40	\$2.50	\$ 100.00
Sub Total			\$632.05
Honorarios profesionales (contador)	12 Meses	\$100.00	\$1,200.00
Imprevistos (10%)			\$183.21
TOTAL			\$2,015.26

2. Elementos que conforman el clúster

Cada uno de los negocios turísticos debe cumplir con los elementos que conforma el clúster, ya que es de vital importancia dar seguimiento a cada uno de ellos, por lo que se presentan a continuación:

a) Integración

Este elemento es de gran importancia ya que es esencial que exista integración entre todos los participantes que forman parte de la iniciativa organizativa, por lo que cada uno de ellos debe adoptar ciertos comportamientos y aspectos que les ayuden a

trabajar como un solo equipo que ayude a aumentar tanto el ámbito cultural como económico del municipio.

Para ello la alcaldía municipal debe de agendar periódicamente ciertas reuniones de carácter informativo como para planeación de nuevas estrategias que sean de gran ayuda para el impulso de cada negocio.

A continuación, se sugieren ciertos aspectos importantes para las reuniones informativas:

- Preparar un listado de temas con carácter de importancia para plantearse los a los empresarios
- Buscar a un encargado conocedor de temas que ayuden a comprender mejor las temáticas a tratar
- Preparar material de apoyo para cada uno de los miembros
- Preparar listados de registro para comprobar la participación de todos los empresarios

b) Agrupaciones y alianzas

Con la finalidad de dar cumplimiento a este elemento que también es parte vital en la integración del clúster los y las encargados/as de los diferentes negocios, éstos deben adoptar un comportamiento organizativo y de trabajo en equipo ya que forman parte del movimiento turístico del municipio y entre estos aspectos se pueden mencionar:

- Tomar en cuenta a los negocios de sus alrededores como un aliado para sus posibles nuevas ideas de negocio
- Compromiso hacia el desarrollo cultural con el municipio
- Propiciar a la generación de nuevas ideas que promuevan el turismo

- Abrir espacios de oportunidad para los nuevos negocios que buscan integrarse al clúster turístico.

c) Infraestructura

Teniendo en cuenta que la primera imagen que los visitantes perciben de los negocios al llegar al municipio es la apariencia y la buena presentación que éste tenga, por lo tanto, cada uno de los negocios deben de tener una apariencia que deje impactados tanto a los turistas como a los habitantes mismos, por lo tanto se presentan algunos puntos estratégicos para aumentar la apariencia de cada uno de sus negocios:

- Ante la reestructuración de la apariencia se debe mantener siempre una identidad cultural y llamativa que distinga a cada negocio
- Adecuar las instalaciones de los negocios con los recursos necesarios para su reestructuración
- Preservar las reliquias turísticas que se encuentran y que hacen único al municipio

3. Requerimientos para la conformación del clúster

A continuación, se presentan los requerimientos que debe contener el clúster turístico de Suchitoto, para lograr así al desarrollo cultural del municipio.

a) Capacidad de desarrollo turístico

Dentro de la región definida para la organización del clúster, el municipio debe poseer el espacio geográfico adecuado y que cuente con la capacidad de poder desarrollar todo su potencial turístico, tanto en el ámbito natural como cultural, y sitios arqueológicos, así como también sus atractivos de carácter artificial.

b) Disposición para integrarse

Cabe destacar que para la integración del clúster es necesario contar con todo el apoyo posible, por lo que cada uno de los empresarios deben de estar dispuestos a contribuir para la organización de todos los negocios turísticos y así ayudar al desarrollo de la cultura del municipio.

c) Fuente de financiamiento

Contar con el recurso financiero es de vital importancia para poder darle la sostenibilidad que requiere llevar a cabo la funcionalidad del clúster, y así poder tener un mejor desarrollo del mismo para que sea más efectivo y tenga mejores resultados. Por lo que se deben buscar fuentes adecuadas de financiamiento que apoyen la organización de éste, no obstante, se establecerá un aporte simbólico que cada socio deberá cancelar como membresía para formar parte del mismo.

d) Apoyo de instituciones

Buscar la mejora del municipio es una labor de todos los habitantes, por lo que buscar apoyo con organizaciones es una de las principales gestiones que se debe realizar, las mismas deben ser de las que reconozcan la importancia que trae llevar a cabo este tipo de iniciativa y que proporcionen toda la ayuda necesaria.

e) Cumplimiento de perfil de clúster

Para poder formar parte de esta iniciativa de organización de los negocios turísticos, los empresarios deben de cumplir con ciertos requisitos los cuales son:

PERFIL A CUMPLIR PARA FORMAR PARTE DEL CLÚSTER

Objetivo:

Que los y las interesados/as en formar parte de la organización del clúster turístico del municipio de Suchitoto conozcan los requerimientos mínimos que son necesarios para formar parte de dicha integración.

Actitud de los y las participantes

El o la empresario/a que desea formar parte de la esta propuesta organizativa debe tener al menos las siguientes características:

- Interés por participar:

Mostrar interés de querer participar en la conformación de una iniciativa de ayuda mutua.

- Motivación:

El o la empresario/a debe tener sus propios motivos que lo hagan decidir querer formar parte y tener claro cuáles serán los beneficios que le traerá llevar a cabo trabajo en equipo para desarrollar la cultura del municipio.

- Actitud de liderazgo:

Mostrarse como una persona que le gusta ser líder mostrando en sí todas sus habilidades para lograr que las personas le sigan y apoyen.

- Dinamismo en las actividades:

Participación activa en todas las actividades dirigidas a la mejora continua.

- Empatía con los y las integrantes:

Tener el mejor comportamiento con todas las personas y apoyar todas las ideas y opiniones, así como considerar la situación de cada una en particular.

- Emprendedurismo:

Proponer ideas que conlleven a realizar nuevos proyectos, así como la actualización de procesos que ya se tienen y de esta forma mejorar los negocios turísticos del municipio.

Condiciones del negocio:

- Cumplir con la condición especial de ofrecer un producto o servicio de carácter turístico
- Que sus operaciones de funcionamiento estén inmersas dentro del municipio
- Tiempo de seis meses de funcionamiento en el ámbito del turismo dentro del municipio
- Cumplir con las condiciones mínimas de comodidad para el visitante
- Visión de desarrollo e innovación de sus procesos en atención al cliente

f) Disposición de una adecuada infraestructura

Las personas que visitan los negocios turísticos tienden a sentir comodidad si ven que éstos les ofrecen un aspecto agradable, por lo que la infraestructura de los negocios debe de estar adecuada a las condiciones necesarias para ofrecer un producto o servicio de calidad y que haga sentir al cliente satisfecho, por lo que se debe supervisar constantemente el aspecto de los negocios en especial sus condiciones físicas.

g) Identificación de la organización del clúster turístico

Ante la posibilidad de que surjan nuevas iniciativas de clústeres turísticos o como una base para futuros proyectos de innovación se plantea el siguiente logotipo del clúster de turismo en Suchitoto:

PROPUESTA DE LOGO DE CLÚSTER TURÍSTICO DE SUCHITOTO



Significado del logo

Flechas de colores:

Las flechas de colores alrededor del paisaje donde se ilustra la iglesia significan:

Rojo

Esta flecha representa la amplia gastronomía que se puede encontrar en la ciudad, la gran variedad de flores y pájaros de colores que aquí se puede observar así como también la hospitalidad de los habitantes y el esfuerzo de éstos por salir cada día a delante.

Amarillo

El color de esta flecha significa la gran variedad de cultura que existe en el municipio, las costumbres, tradiciones y el espíritu emprendedor de la gente del lugar, así como la creatividad e ingenio de éstas para darle ese atractivo que posee Suchitoto.

Verde

Esta flecha es la que mejor representa el municipio ya que muestra los grandes atractivos turísticos que los recursos naturales del municipio poseen, demuestran el sentido de relajación que se obtiene al visitar la ciudad y por su puesto su amplia riqueza en patrimonio cultural.

Todas estas flechas de colores en conjunto representan el apoyo mutuo entre las personas para lograr posicionar a Suchitoto como uno de los mayores destinos turísticos del país.

Paisaje de la iglesia Santa Lucía:

Esta imagen representa más que la religiosidad del lugar, este patrimonio cultural da a conocer años de historia del lugar, el grado de creatividad que sus artesanos y artistas poseen.

Eslogan: “Bienestar y desarrollo por una mejor ciudad”

El eslogan se enfoca en lo que el clúster busca lo cual es que la organización beneficie a todos los participantes y que a su vez éstos logren desarrollo económico de sus negocios y aporten a enriquecer la cultura del municipio.

E. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Para la correcta implementación de la organización del clúster turístico en la ciudad de Suchitoto es indispensable contar con el apoyo de la municipalidad, así también como con la participación indispensable de los y las encargados/as y/o dueños/as de los diferentes negocios turísticos; siendo éstos los elementos fundamentales para la implementación del mismo, todo esto permitirá alcanzar las metas y objetivos proyectados para el desarrollo cultural del municipio.

El plan de implementación que a continuación se presenta contiene los objetivos, las etapas de aplicación, detalle de los recursos a utilizarse, como también el cronograma donde se determina en que tiempo serán llevadas a cabo cada una de las actividades.

1. Objetivos

A continuación, se presentan los objetivos que se esperan lograr del plan de implementación:

a) General:

Impulsar el desarrollo cultural a través de la organización del clúster turístico en la ciudad de Suchitoto, gestionando los intereses comunes y generales de sus miembros, con una asignación correcta de los recursos necesarios para su implementación, así como también capacitándoles constantemente para desarrollar sus habilidades de atención al turista.

b) Específicos:

- Determinar los recursos necesarios para la implementación del clúster turístico.
- Elaborar el presupuesto para respaldar la propuesta del trabajo de investigación.
- Realizar una programación de las actividades que se llevarán a cabo durante la ejecución.

2. Etapas del proceso

Para dar continuidad al plan de implementación se presentan las etapas de aplicación de la propuesta:

a) Presentación

La propuesta será presentada a la alcaldesa y al jefe de la unidad de turismo, para que éstos coordinen su respectiva presentación ante el concejo municipal y que la misma sea sometida a aprobación.

b) Autorización

Una vez realizada la respectiva revisión y análisis del mismo, se procede a obtener la aprobación del concejo municipal y de todas las personas interesadas para proceder a su inscripción como asociación de desarrollo cultural del municipio.

c) Ejecución y Supervisión

Una vez realizadas las actividades anteriores se procederá a ejecutar la propuesta, evaluando los resultados para identificar los aspectos que se deben mejorar y plasmar las correcciones respectivas.

d) Evaluación

Una vez implementado la organización del clúster, se recomienda realizar revisiones periódicas para cualquier mejora que se pueda desarrollar cuando fuere necesario.

e) Ajustes

Es necesario tener la disponibilidad de hacer cambios cuando así sean necesarios para contribuir al verdadero desarrollo cultural del municipio.

3. Recursos

Para implementar la propuesta es necesario contar con los recursos que a continuación se detallan:

a) Recurso Humano

Para la implementación de la organización del clúster turístico propuesto será necesario contar con el apoyo de la alcaldesa municipal y su concejo, además es importante la participación del jefe de la unidad de turismo; así como también con la disposición de los encargados de los negocios y el personal externo que estará conformado por los guías turísticos y el contador, todos deberán trabajar juntos para lograr los objetivos que se plantean.

b) Recursos Materiales

Los recursos materiales son de suma importancia para la ejecución de cada uno de los procesos a realizar, entre estos tenemos: mobiliario, papelería y útiles, proyector (cañón) y otros insumos que sean necesarios, cuyos costos estarán en función de la cantidad de personas que se unirán a la organización del clúster siempre y cuando donde se realicen las reuniones o capacitaciones periódicas no exista todo lo necesario.

c) Recursos Financieros

Para llevar a cabo este proyecto es necesario estimar y distribuir adecuadamente los recursos para implementar la propuesta, a través de las actividades que se pretenden realizar, siendo importante la asignación presupuestaria de la municipalidad para la realización. A continuación, se muestra un estimado de algunos gastos necesarios para la implementación del clúster.

4. Presupuesto de gastos

Gastos en que incurrirá la alcaldía municipal de Suchitoto para implementar la propuesta:

Descripción	Precio	Total
<i>Capacitaciones</i>		
1º Curso	\$ 135.00	
2º Curso	\$ 135.00	
3º Curso	\$ 135.00	
Sub total capacitaciones		\$ 405.00
Material Didáctico		\$ 127.05
Refrigerios		\$ 100.00
Imprevistos (10%)		\$ 63.20
<i>Total Capacitaciones</i>		\$ 695.25
<i>Publicidad</i>		
Monto asignado para rótulos de los 38 negocios ³⁹		\$ 760.00
Monto asignado para rótulo grande en la entrada		\$ 200.00
<i>Total Publicidad</i>		\$ 960.00
<i>Honorarios profesionales</i>		
Honorarios del contador		\$ 1200.00
<i>Total Honorarios profesionales</i>		\$ 1200.00
Total		\$ 2,855.25

³⁹ Este monto se asignó con base a el aporte que como membresía pagaran los integrantes del clúster, por eso se asignó \$20.00 como límite de lo que se invertirá en cada rótulo

5. Cronograma de actividades

A continuación, se presenta el cronograma de las actividades a realizar para la implementación de la organización del clúster turístico en Suchitoto:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE UN CLÚSTER TURÍSTICO QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO CULTURAL DE SUCHITOTO																		
N°	ACTIVIDADES	MESES/SEMANAS																RESPONSABLE
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Entrega del ejemplar del clúster turístico a la alcaldesa municipal	■																Equipo Investigador
2	Presentación e introducción del ejemplar del clúster turístico al concejo municipal para su aprobación		■															Equipo Investigador
3	Aprobación de la organización del clúster turístico			■	■													Concejo Municipal
4	Capacitación a los y las dueños/as de los negocios					■	■	■										Alcaldía Municipal/ Unidad de Turismo
5	Ejecución y supervisión									■	■	■						Equipo Investigador/ Alcaldía Municipal
6	Evaluación del clúster turístico											■	■					Equipo Investigador
7	Ajustes del clúster turístico													■	■			Equipo Investigador

Fuente: Equipo de Investigación

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Chiavenato, Idalberto. "Administración de Recursos Humanos". 5a edición, editorial McGraw-Hill, Colombia 1999
- Chiavenato, Idalberto. "Administración de Recursos Humanos". 5a edición, editorial McGraw-Hill, Colombia 2000
- Porter, Lawler & Hackman, "Psicología de las Organizaciones".1a edición, editorial UOC, 1975
- Ripoll, Graciela. Turismo Popular, 1º Edición, Editorial Trillas, Argentina, 1986.
- Wendell L. French, Cecil H. Bell "Desarrollo Organizacional" 5a Ed., editorial Pearson Educación, 1996
- Yoshino, Michael Y. & U. Srinivasa Rangan. Strategic Alliances, Harvard Business School Press - 1995

Trabajos de graduación

- Diseño de una estrategia competitiva para el sector artesanías de El Salvador ante los diferentes tratados de libre comercio, Carlos Roberto Galdámez Campos y otros, UES 2003
- Estudio de mercado para impulsar los proyectos turísticos del gobierno municipal de la ciudad de San Juan Tepezontes departamento de La Paz. Maira Yanira Barahona Aguilar y otros, UES 2013

- Formación de un clúster turístico para lograr ventaja competitiva de la ciudad Apastepeque, Departamento de San Vicente, El Salvador. Saúl Osmaro Argueta Molina y otros. UES 2013
- Los clústers en El Salvador una alternativa para reactivar la economía ante el proceso de globalización, periodo de 1997-2003, Laura Alvarado y Lilian Terezon, UES 2004
- Plan de capacitación en relaciones interpersonales para contribuir a fortalecer el desempeño de los empleados de la alcaldía municipal de Suchitoto, departamento de Cuscatlán, García Sánchez Rosa Marleny y otros, UES 2016

Leyes

- Constitución de La República de El Salvador, Decreto Constituyente No. 38, del 15 de diciembre de 1983, Diario Oficial No. 234, Tomo 281, del 16 de diciembre de 1983
- Código Municipal, Decreto Legislativo No. 274, de fecha 31 de enero de 1986 Diario Oficial No. 23 publicado el 05 de febrero de 1986, Tomo No. 290
- Ley Orgánica del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), Decreto Legislativo No. 616, de fecha 17 de marzo de 1987 Diario Oficial No. 52 publicado el 17 de marzo de 1987, Tomo No.294
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP), Decreto Legislativo No.868, de fecha 05 de abril de 2000 Diario Oficial No. 88 publicado el 15 de mayo de 2000, Tomo No. 347
- Ley de Creación del Fondo para el Desarrollo Económico y Social de los Municipios (FODES), Decreto Legislativo No.74, de fecha 08 de septiembre

de 1988, Diario Oficial No. 176 publicado el 23 de septiembre de 1988, Tomo No. 300

- Ley de la Carrera Administrativa Municipal de El Salvador, Decreto Legislativo No. 1039 de fecha 29 de Abril de 2006, Diario Oficial número 103, publicado el 06 de Junio de 2006, Tomo No. 371
- Ley de la Corporación Salvadoreña de Turismo, Decreto Legislativo No. 779, del 25 de julio de 1996, Diario Oficial No. 156, Tomo No. 332, del 23 de agosto de 1996, modificado el 22 de agosto de 2012
- Ley de Turismo, Decreto Legislativo Número 570 de fecha 17 de diciembre de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 241, Tomo 389, del 23 de diciembre del 2010
- Ley del Instituto Salvadoreño de Turismo, Decreto Legislativo No. 469, del 13 de diciembre de 1961, Diario Oficial No. 235, Tomo No. 193, del 21 de diciembre de 1961, modificado el 22 de agosto de 2012
- Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestacion de Servicios, Decreto Legislativo No. 224 de fecha 12 de diciembre de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 237, Tomo 385 de fecha 17 de diciembre de 2009.
- Ley General Tributaria Municipal, Decreto Legislativo No. 86, de fecha 17 de octubre de 1991, Diario Oficial No. 242 publicado el 21 de diciembre de 1991, Tomo No. 290
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado (Ley AFI), Decreto Legislativo, NO. 516. Diario oficial NO. 7 Publicado 11 de enero de 1996. Tomo NO. 330

- Normas Técnicas de Control Interno (Corte de Cuentas de la República), Decreto Legislativo No.03, de fecha 24 de noviembre de 2010 Diario Oficial No. 232 publicado el 10 de diciembre de 2010, Tomo No. 389
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la alcaldía municipal de Suchitoto departamento de Cuscatlán, Decreto Legislativo No. 20, Diario Oficial, 15 de junio de 2007, Tomo No. 375
- Reglamento General de la Ley de Turismo, Decreto Legislativo Número 108 de fecha 14 de junio de 2012, publicado en el Diario Oficial No. 120, Tomo No. 395, del 29 de junio del 2012

Sitios Web

- <http://definicion.de/organizacion/>
- <http://elsalvador.travel/es/tipos/ruta-sol-y-playa/>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>
- <http://lymmc.blogspot.com/2013/12/definicion-de-turismo-de-sol-y-playa.html>
- <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Organizacion/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Organizacion.pdf>
- <http://www.eumed.net/ce/2009a/rpps.htm>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/898/Desarrollo%20Cultural.htm>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/infraestructura-turistica.htm>
- <http://www.monografias.com/trabajos29/clusters/clusters.shtml>

- <http://www.recorriendoconsalvador.com/2010/05/la-realidad-de-los-clusters-turistico.html>
- <http://www.repo.funde.org/488/1/PC-SUCHITOTO.pdf>
- <http://www.sectur.gob.mx/hashtag/2015/05/14/turismo-cultural/>
- <https://artilugios.jimdo.com/taller-de-adm%C3%B3n-y-gesti%C3%B3n-de-instituciones-educativas/1-organizaci%C3%B3n-en-las-escuelas/elementos-esenciales-de-una-organizaci%C3%B3n/>
- <https://encolombia.com/economia/empresas/alianzasestrategicasunaalternativacompetitiva-2/>
- <https://es.slideshare.net/LuisLorenzo3/la-organizacin-37655899>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Cl%C3%BAster_\(industria\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Cl%C3%BAster_(industria))
- https://es.wikipedia.org/wiki/Evoluci%C3%B3n_cultural
- <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/52975/moral-cuadra.pdf?sequence=1>
- <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/4373/04.pdf?sequence=18&isAllowed=y>
- <https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/turismo-ecologico.php>
- <https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/>
- www.findeter.gov.co/publicaciones/sector:_infraestructura_turistica_pub

Otras fuentes

- Alcaldía municipal de Suchitoto. "Historia de la alcaldía"
- Organigrama Alcaldía Municipal de Suchitoto, otorgado por Miguel Durán, Jefe Unidad de Turismo
- Plan del Desarrollo Local/Mapa Vial Municipio de Suchitoto
- Plan de Desarrollo Turístico y de Conservación del Municipio de Suchitoto/Mapa Municipio de Suchitoto
- Porter, Michael E., Vol. 1/enero-febrero 1999, Trend Management/ Harvard Business Review

ANEXOS

Anexo 1

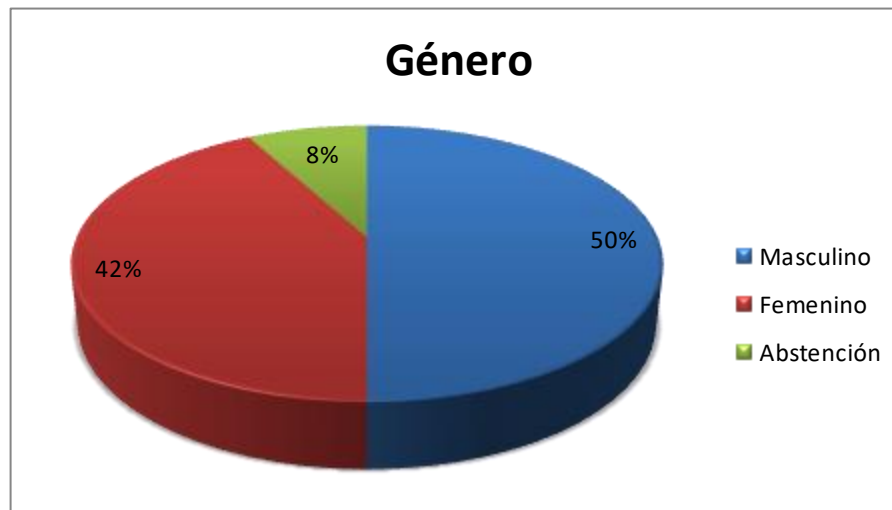
Tabulación e interpretación de resultados de la encuesta

TABULACIÓN DIRIGIDA A 38 NEGOCIOS TURÍSTICOS

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

a. Género

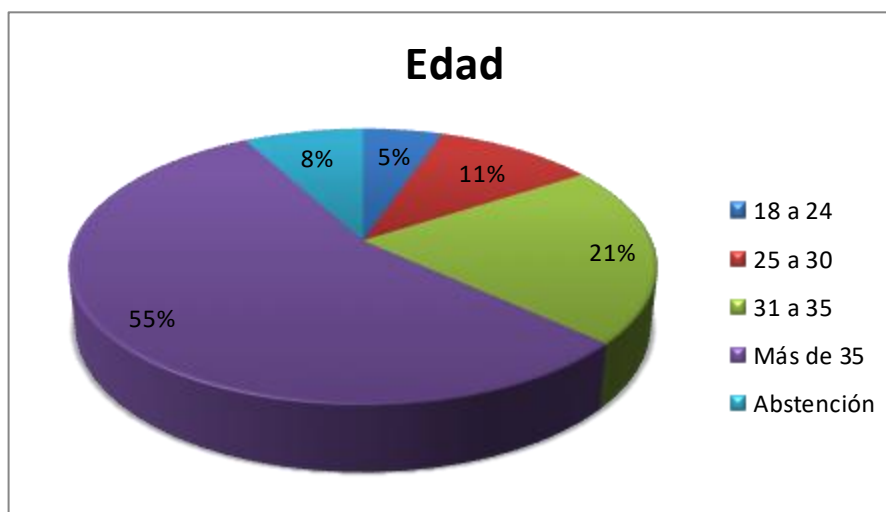
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	19	50%
Femenino	16	42%
Abstención	3	8%
Total	38	100%



Interpretación: En el municipio de Suchitoto de las personas que se encuentran como encargadas de los negocios turísticos es necesario destacar que la mayor parte de los mismos es perteneciente al género masculino, observando así en que es menor la participación que el género femenino tiene al momento de administrar los negocios, por lo que permite determinar que la información obtenida a través de la investigación estará en su mayor parte proporcionada por dicho género.

b. Edad

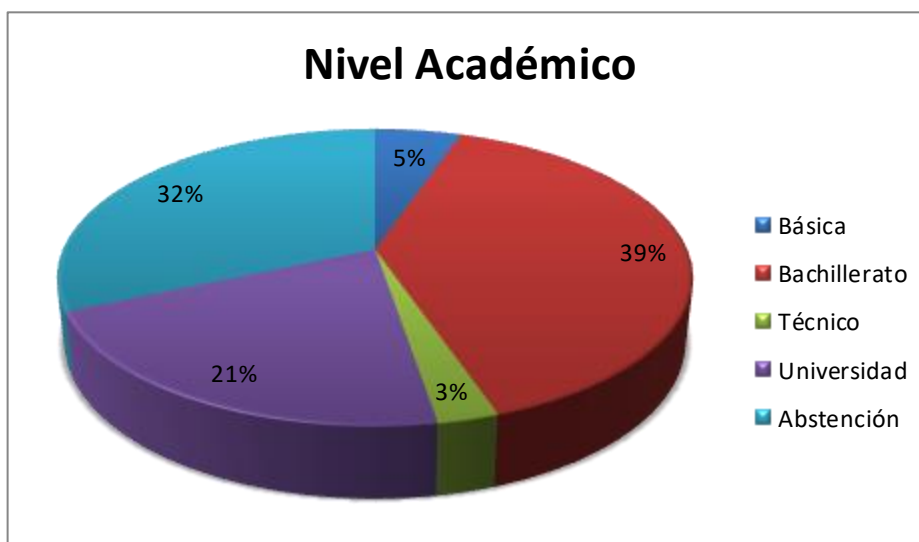
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24	2	5%
25 a 30	4	11%
31 a 35	8	21%
Más de 35	21	55%
Abstención	3	8%
Total	38	100%



Interpretación: Dentro de las edades que presentan las personas encargadas de los negocios turísticos del municipio cabe resaltar que la mayor parte de éstos son administrados por personas adultas, por lo que la participación de los jóvenes al momento de estar como encargados de los negocios muestra un nivel bajo ante lo cual se observa que se debe apoyar a éstos para potenciar sus ideas de nuevos negocios o que impulsen a los ya existentes.

c. Estudios realizados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Básica	2	5%
Bachillerato	15	39%
Técnico	1	3%
Universidad	8	21%
Abstención	12	32%
Total	38	100%

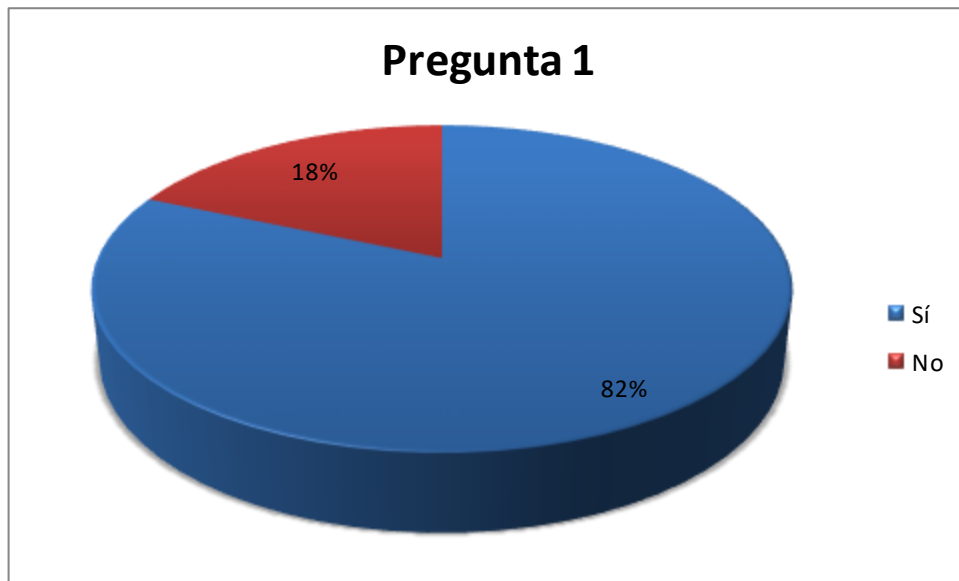


Interpretación: Los encargados de los diferentes negocios expresaron que poseen un nivel de educación máximo de bachillerato por lo que permitirá a través de la investigación identificar una de los posibles problemáticas que se tienen, como se puede observar que si bien no es un nivel superior, es un buen indicador también para demostrar que a pesar de ello en el municipio se cuenta con emprendedores que son potenciales impulsores del desarrollo económico y cultural del municipio. Además se encuentra el nivel universitario bastante representativo ya que esta variable ayudará al momento de preparar programas de capacitación con el entendido de que será más factible su nivel de comprensión en cuanto a brindar un servicio de atención especializado para los turistas.

DATOS DE CONTENIDO

Pregunta 1. ¿Es de su conocimiento los fines que persigue el turismo en Suchitoto?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	82%
No	7	18%
Total	38	100%

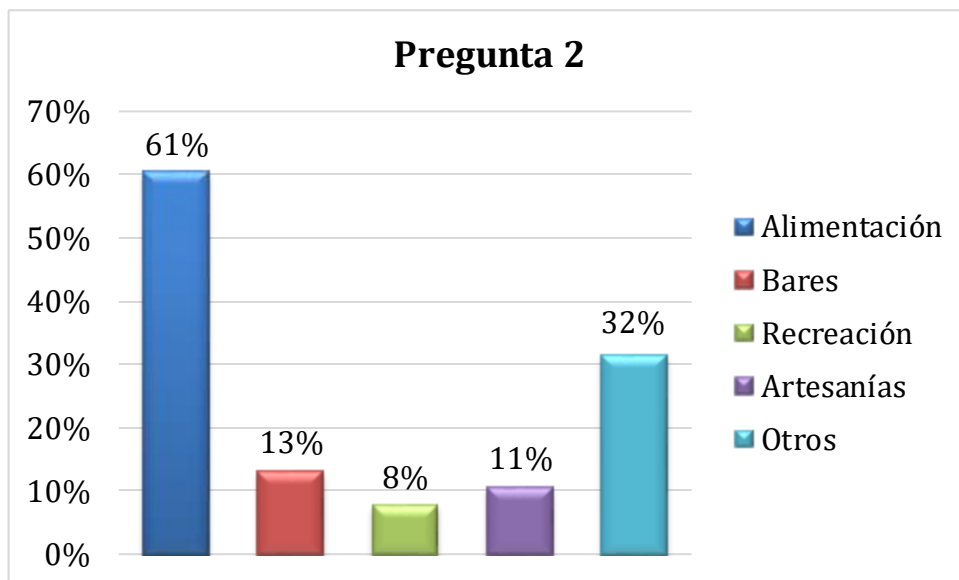


Interpretación: La mayoría manifiesta conocer los fines que persigue en sí el turismo dentro del municipio, mientras que una mínima parte con un 18% la desconocen, lo cual indica que la mayor parte de los negocios tienen claro a qué desean enfocar los fines que persiguen con los productos o servicios que prestan, y que sus esfuerzos deben estar encaminados a satisfacer las necesidades del turista.

Pregunta 2. De las siguientes categorías, ¿En cuál se enfoca su negocio?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alimentación	23	61%
Bares	5	13%
Recreación	3	8%
Artesanías	4	11%
Otros	12	32%

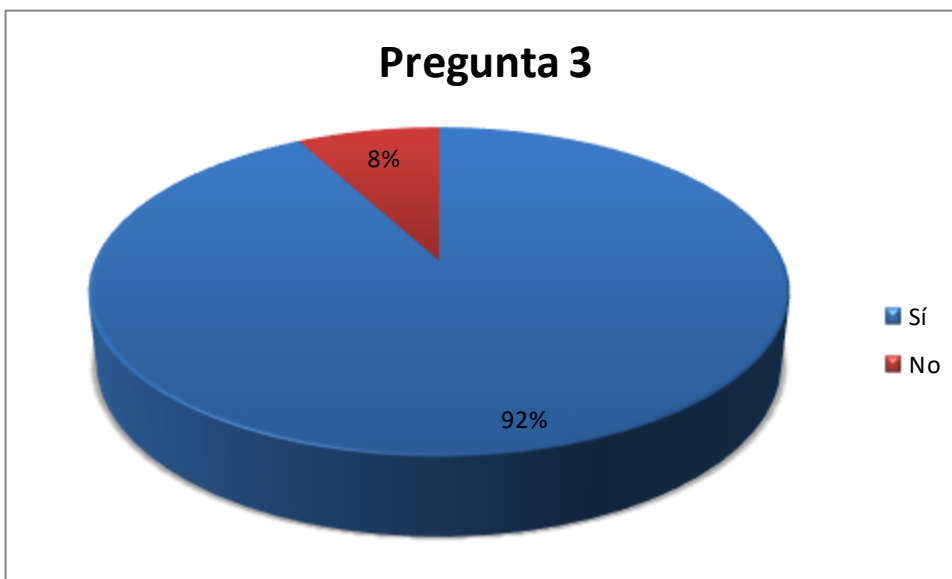
n = 38



Interpretación: Si hablamos del ámbito al cual pertenecen, la mayor parte enfoca sus objetivos en brindar servicio de alimentación con la mayor calidad posible, ya que es el rubro que los empresarios y empresarias consideran más rentable, y además cabe destacar que la otra gran mayoría nombrada como categoría otros, representa los servicios de alojamiento y hospedaje, sin embargo ofrecer artesanías de la localidad o del país en general no tiene mucho interés para todos los negocios, pero los que las ofrecen si lo hacen en medidas considerables.

Pregunta 3. ¿Considera que los productos o servicios que brinda su negocio cumplen con las expectativas de los visitantes?

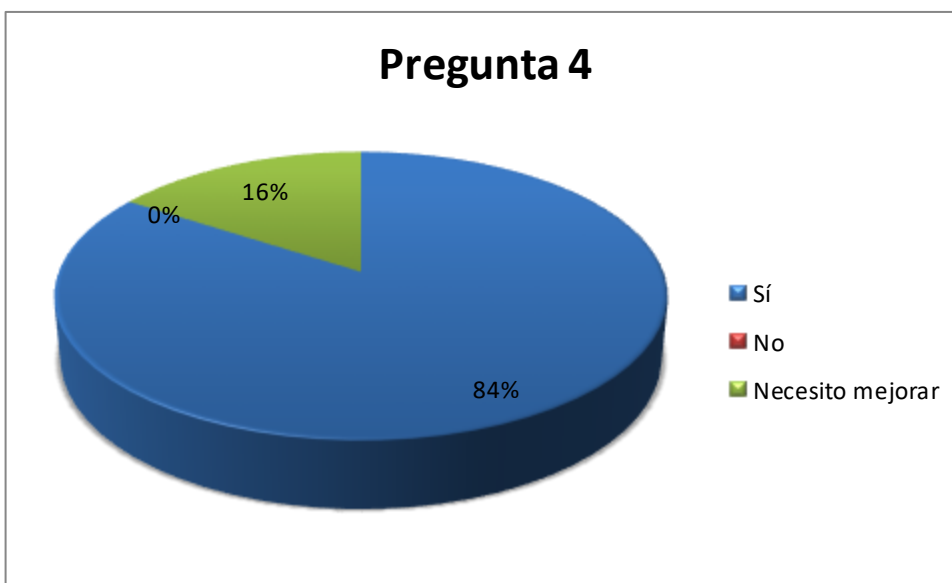
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	35	92%
No	3	8%
Total	38	100%



Interpretación: Con la información recopilada se pudo conocer que en una gran parte los encargados y encargadas consideran que al momento de brindar sus productos o servicios a los turistas, éstos se retiran de con altos grados de satisfacción y sólo es una mínima parte que dudan de haber cumplido con las exigencias de sus clientes, lo que motiva a preparar nuevas estrategias enfocadas a satisfacer y cumplir con las expectativas de los visitantes del municipio.

Pregunta 4. ¿Las instalaciones de su negocio son las adecuadas para ofrecer un buen producto o servicio a los visitantes?

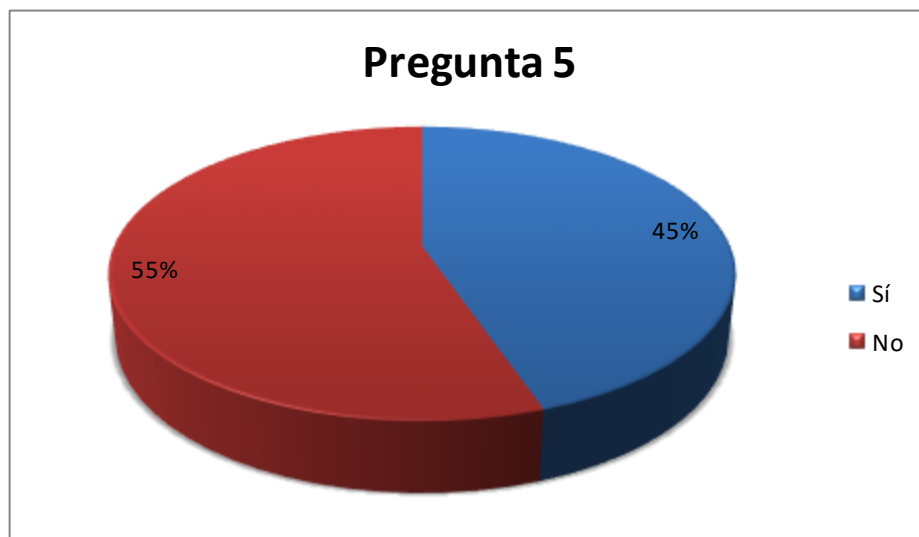
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	32	84%
No	0	0%
Necesito mejorar	6	16%
Total	38	100%



Interpretación: Un alto porcentaje representa que sí efectivamente sus negocios tienen todo lo necesario de manera general para atender de manera satisfactoria a los clientes, además la opinión de algunos es que consideran que se deberían adecuar aún más de una mejor manera las instalaciones para poder brindarle la mejor atención a los turistas.

Pregunta 5. ¿Cree que su negocio posee las condiciones tecnológicas necesarias para brindar un buen producto o servicio a los visitantes?

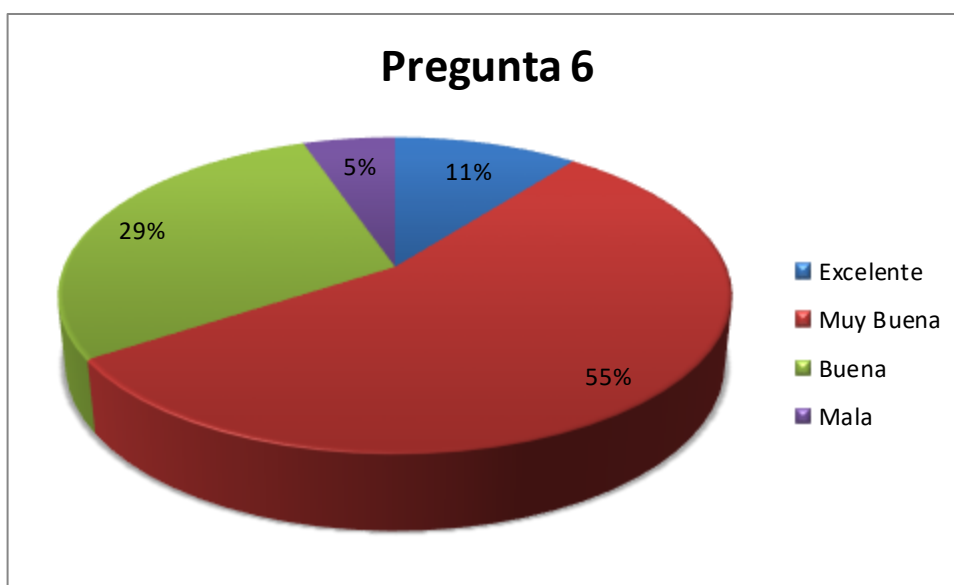
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	17	45%
No	21	55%
Total	38	100%



Interpretación: De los negocios la mayor parte de los encargados y encargadas expresa que en términos tecnológicos éstos no se encuentran en las óptimas condiciones que los turistas demandan para poder disfrutar de sus instalaciones y sentir una mayor comodidad que los haga vivir la mejor experiencia al visitar Suchitoto, cómo lo es tener acceso a internet algo que para muchas personas es un servicio básico debido a la alta interacción que se da hoy en día a través de las redes sociales y la gran necesidad de estar en constante comunicación que muchas personas tienen, a su vez esto sería una forma de darse a conocer como negocios turísticos ya que sería un tipo de publicidad por medio de sus visitantes. Otra parte de los encuestados manifiesta que está equipado en términos tecnológicos para poder cumplir con las exigencias de los visitantes.

Pregunta 6. ¿Cómo evalúa la afluencia de turistas en el municipio?

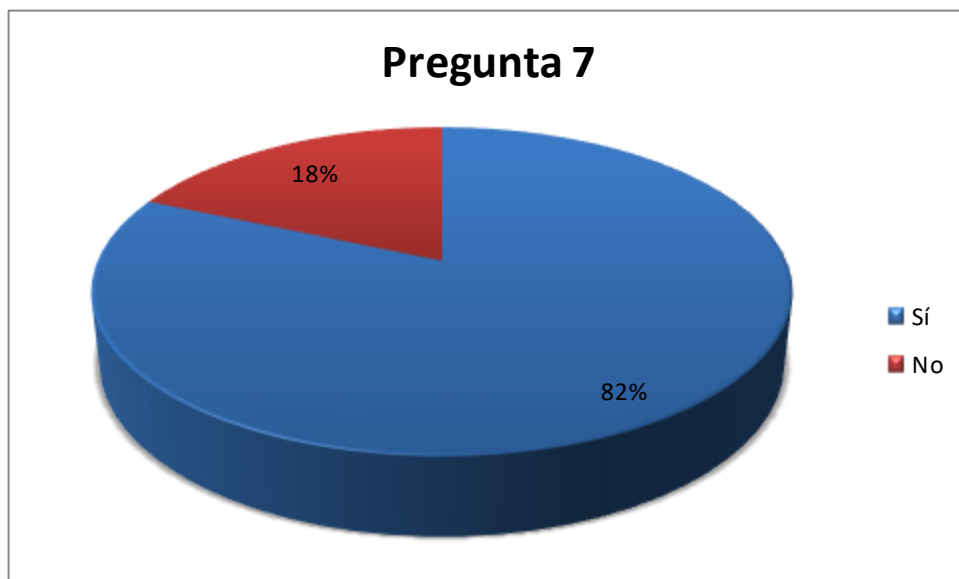
Alternativa	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9 y 10	4	11%
Muy Buena	7 y 8	21	55%
Buena	5 y 6	11	29%
Mala	3 y 4	2	5%
Total		38	100%



Interpretación: La opinión de los y las encargados/as en concepto de la afluencia de turistas que se da en Suchitoto, resalta la mayor parte que afirma que es muy buena pero no excelente el índice de visitantes por lo que ayuda al municipio a su desarrollo económico, sin embargo hay una parte que indicó que considera que son pocos los turistas que visitan el lugar por lo que pone en duda la administración y funcionalidad de sus negocios.

Pregunta 7. ¿Estima que su negocio se encuentra ubicado estratégicamente para la afluencia de visitantes?

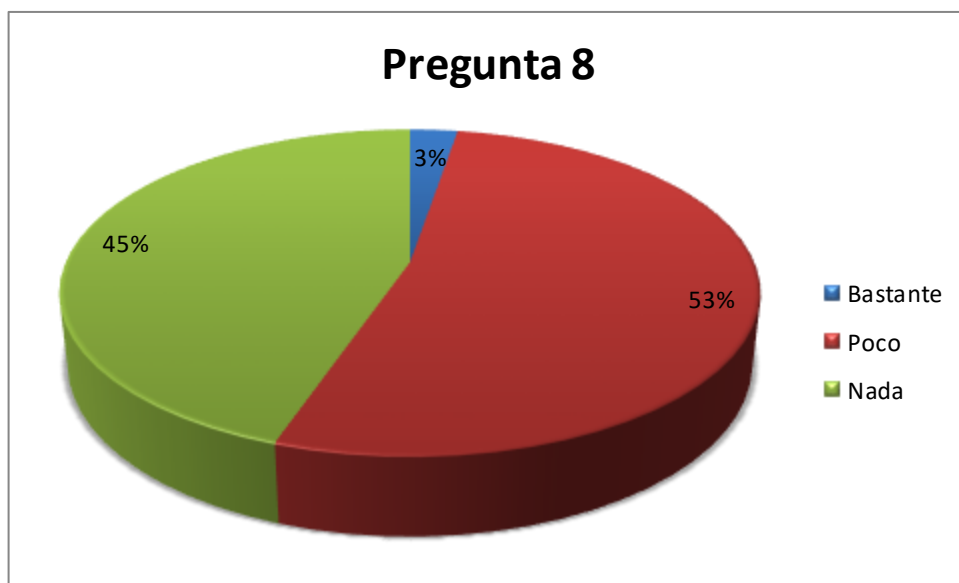
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	82%
No	7	18%
Total	38	100%



Interpretación: La ubicación geográfica es punto clave para poder hacer funcionar y desarrollar un negocio, por lo que la mayor parte de los y las encargados/as considera que están en un lugar adecuado para brindar sus productos o servicios. Aún así existe un porcentaje significativo de negocios que representa los que según sus administradores/as no se encuentran ubicados en zonas de mucha afluencia de turistas debido a factores como el acceso a los mismos, algo que consideran como necesario y por eso plantean la que se haga énfasis en crear nuevas estrategias para poder encontrar una mejor ubicación.

Pregunta 8. ¿Qué impacto negativo tiene el funcionamiento de su negocio en el medio ambiente?

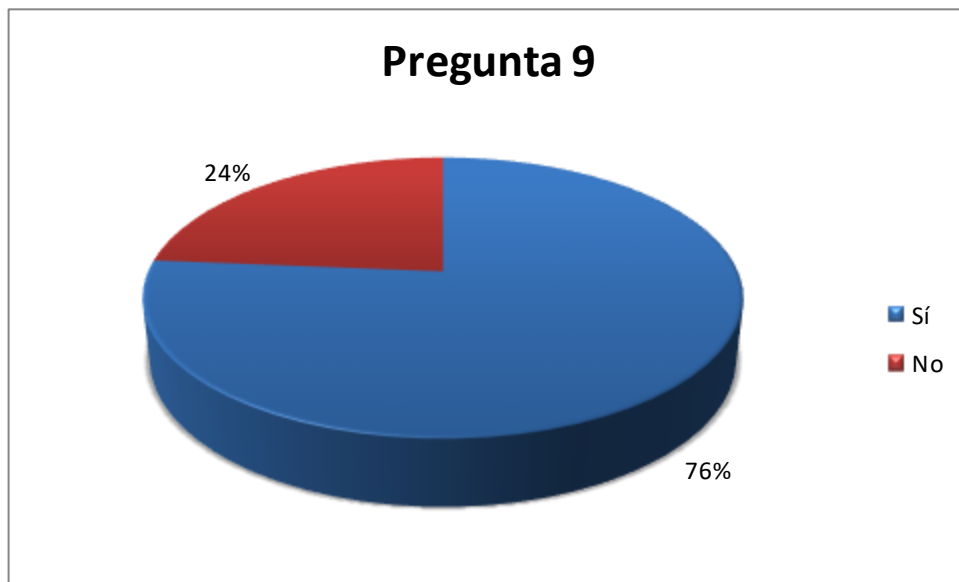
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	1	3%
Poco	20	53%
Nada	17	45%
Total	38	100%



Interpretación: La mayoría de los encargados consideran que sus negocios no tienen impactos negativos en el medio ambiente y si lo tienen es poco, esto último fue expresado en su mayoría por negocios que se dedican a brindar servicios de alimentación debido al uso desechables, pero que sin embargo tratan de no hacerlo en gran medida, lo que permite determinar que tienen consciencia del cuidado que el medio ambiente necesita para tener un clima fresco y sin contaminación y hacer del municipio una ciudad agradable para ser disfrutada por todos los seres vivos.

Pregunta 9. ¿Tiene su negocio participación en el desarrollo cultural?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	29	76%
No	9	24%
Total	38	100%



Interpretación: Los dueños de los negocios consideran que tienen gran participación en el desarrollo cultural del municipio, por ende se puede constatar que cada uno de estos negocios tiene como uno de sus objetivos resaltar el turismo en Suchitoto en gran medida, y que trabajan por dar lo mejor de sus productos y servicios de manera peculiar y con un toque diferente para que los visitantes siempre quieran regresar.

Pregunta 10. ¿Considera usted que los negocios turísticos tienen necesidad de desarrollarse actualmente dentro del municipio?

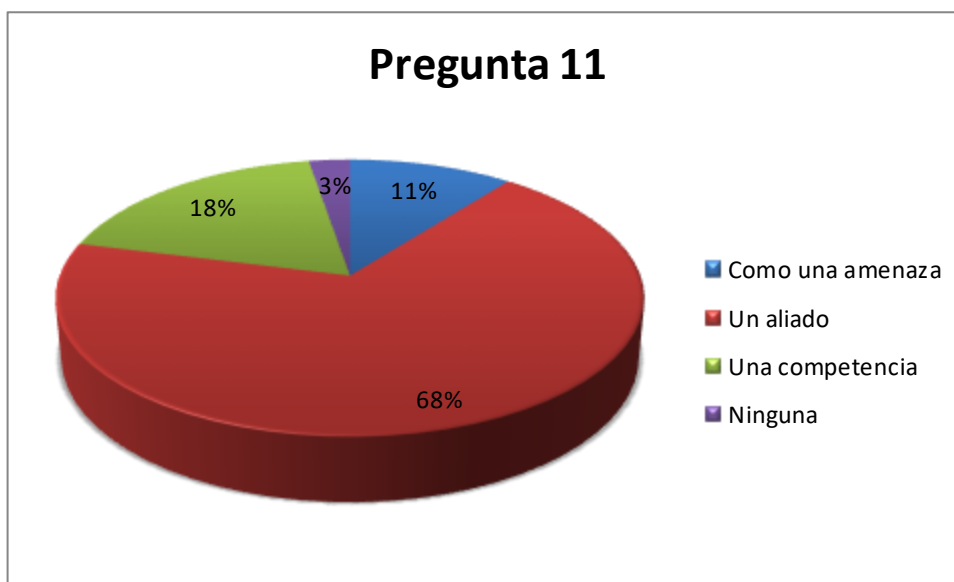
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	100%
No	0	0%
Total	38	100%



Interpretación: Es evidente que todos los encargados y encargadas de los negocios consideran de suma importancia desarrollarse dentro del municipio, porque en buena medida ellos trabajan por dar lo mejor de sí a los turistas, pero siempre consideran necesario superar retos y no quedarse estancados en la situación actual en que se encuentran, sino más bien día con día brindar mejores productos y servicios para potenciar el desarrollo económico y cultural de Suchitoto.

Pregunta 11. ¿De qué manera asimila usted los negocios que se encuentran a su alrededor?

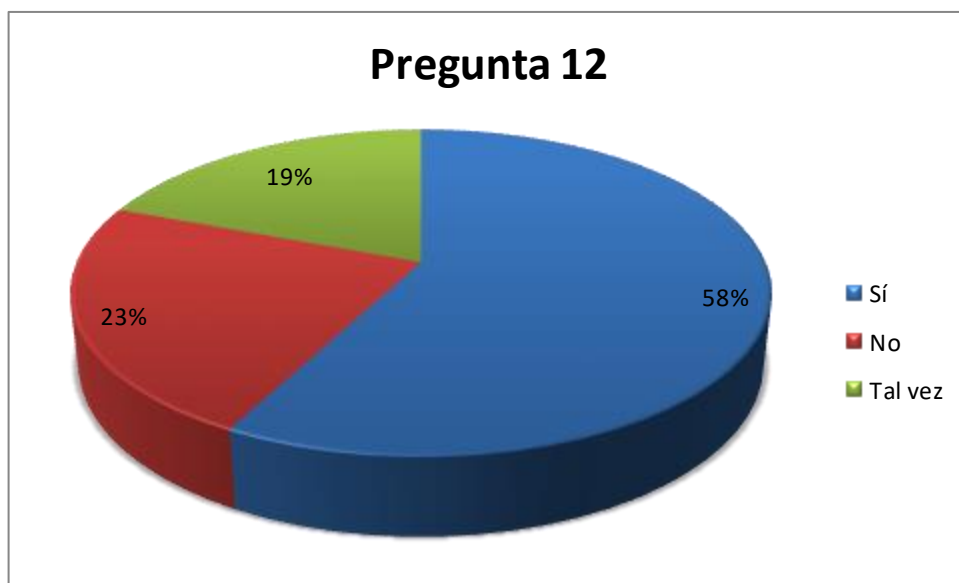
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Como una amenaza	4	11%
Un aliado	26	68%
Una competencia	7	18%
Ninguna	1	3%
Total	38	100%



Interpretación: Se puede observar que los dueños/as o encargados/as de los negocios en su gran mayoría ven a los otros de sus alrededores como un aliado, y un porcentaje aunque menor pero bastante significativo los ve como una competencia, es evidente que siempre se necesita la unión de fuerzas para lograr objetivos; en este caso el municipio de Suchitoto se destaca por la gama de negocios turísticos que hay actualmente, pero eso no descarta que exista competencia, por ello se quiere aprovechar que se vean como aliados para superar retos y tener un sistema mejor organizado.

Pregunta 12. ¿Cree conveniente hacer alianzas con los negocios de su alrededor para el desarrollo turístico y cultural del municipio?

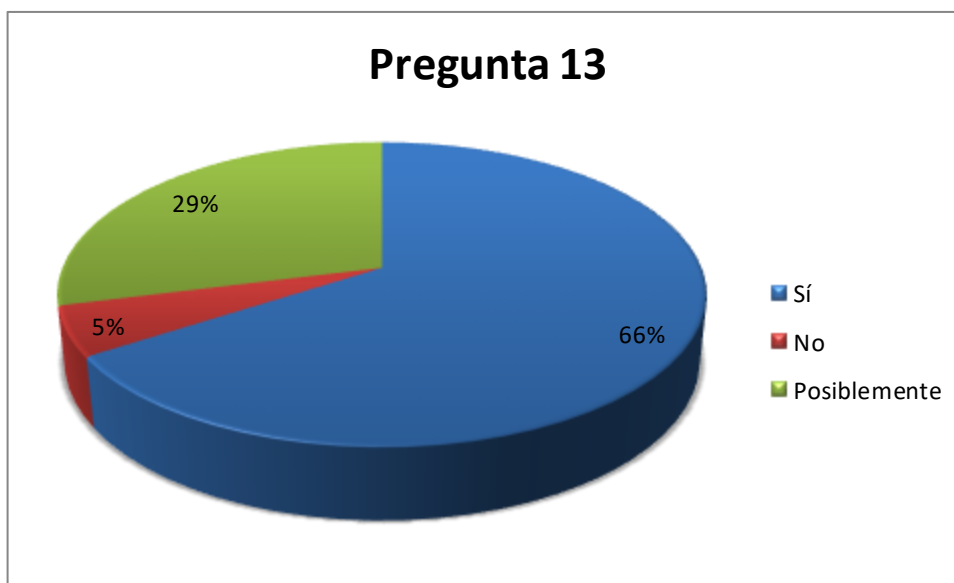
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	58%
No	6	23%
Tal vez	5	19%
Total	26	100%



Interpretación: Se destaca el interés de las personas encargadas de los diferentes negocios de formar alianzas los unos con otros, de aquí se partirá para poder proponer la organización de un clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural del municipio y así darse a conocer a más personas que hacen turismo dentro y fuera del municipio. A su vez si bien en la investigación muchos dijeron ver como un aliado a los demás negocios no todos consideran el hecho de realizar alianzas entre sí.

Pregunta 13. ¿Cree conveniente o necesario organizarse y juntos trabajar para el desarrollo de su negocio y la cultura del municipio?

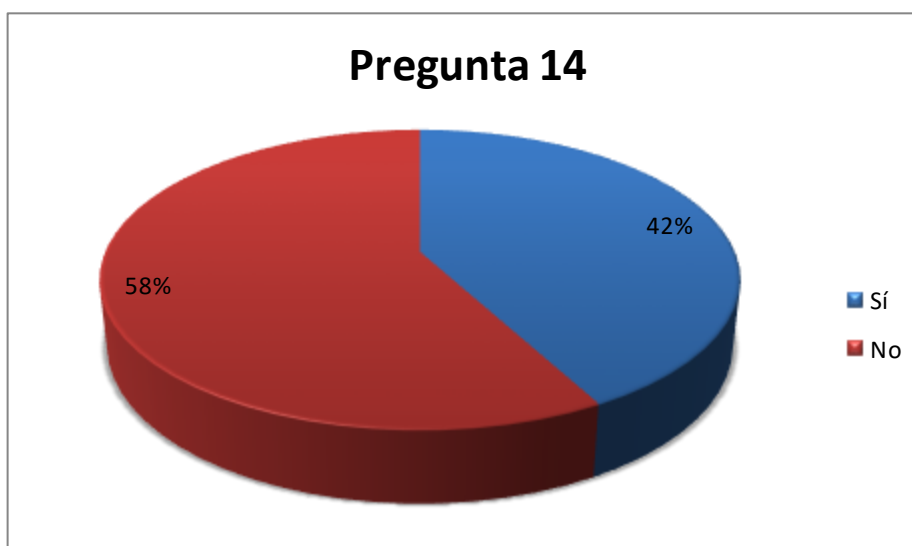
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	25	66%
No	2	5%
Posiblemente	11	29%
Total	38	100%



Interpretación: En su gran mayoría se puede constatar que los encargados de los negocios creen conveniente organizarse y trabajar unidos para el desarrollo económico y cultural de Suchitoto, es de aprovechar la disponibilidad que cada uno de ellos tienen de unirse para resaltar el municipio y así poder ser la diferencia en medio de otros destinos turísticos, aunque un porcentaje de la información obtenida revele que existen negocios no dispuestos a formar parte de un sistema mejor organizado.

Pregunta 14. ¿Sabe usted que es un clúster?

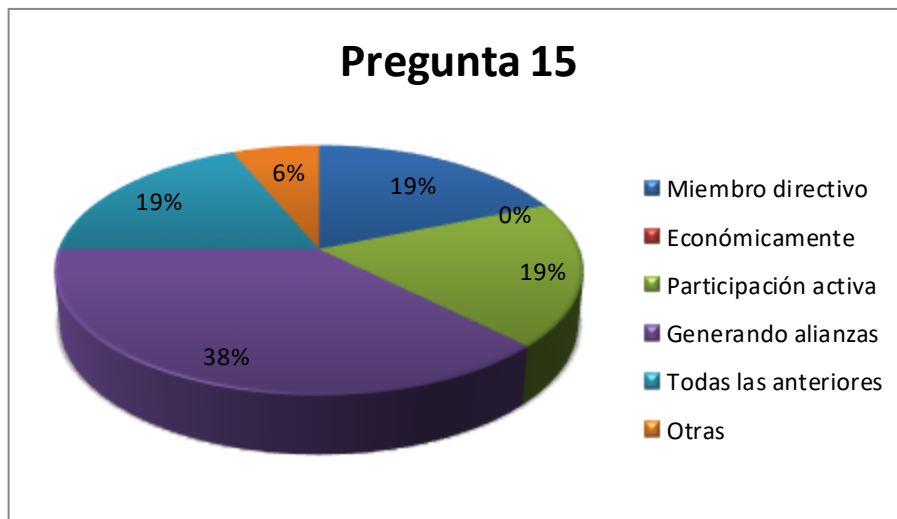
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	42%
No	22	58%
Total	38	100%



Interpretación: Los encargados de los negocios en su gran mayoría fueron sinceros y mencionaron no conocer que es un clúster, éste elemento favorece el poder dar a conocer el objetivo de la investigación y así mismo presentarles el significado y lo que conlleva la organización de un clúster; también permitirá mostrar las ventajas que se lograrían al llevarse a cabo. No obstante se cuenta con un porcentaje bastante informado del total de los dueños/as o encargados/as, que sí saben que es un clúster, debido a que según expresaban al momento de responder la encuesta es que en el año 1,993 en el municipio hubo un intento por implementar un sistema de este tipo, no obstante éste no tuvo avance alguno debido a limitantes como el poco interés por parte de los y las involucrados/as y por la falta de participación de los mismos al momento de quererles informar en qué consistía la organización del mismo.

Pregunta 15. Si su respuesta a la pregunta anterior es sí. ¿Cómo contribuiría usted con la organización de un clúster turístico?

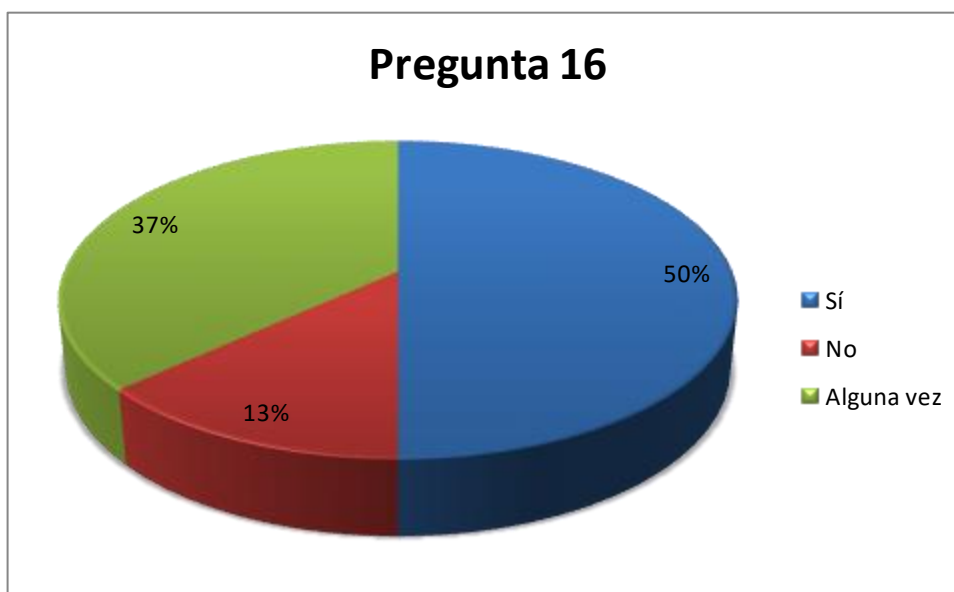
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Miembro directivo	3	19%
Económicamente	0	0%
Participación activa	3	19%
Generando alianzas	6	38%
Todas las anteriores	3	19%
Otras	1	6%
Total	16	100%



Interpretación: Del total de los encargados de los negocios que tienen conocimiento de clúster, y que sí desearían que se realizara esta vez dicha organización también hubieron quienes expresaban cierto grado de insatisfacción con el mismo, aún así el mayor porcentaje de los que conocen sobre dicho sistema de organización, afirma que contribuirán generando alianzas y teniendo participación activa; se logra verificar que por parte de los negocios existe una plena disposición de querer generar alianzas para el beneficio común y del municipio, lo que favorece la propuesta del clúster turístico.

Pregunta 16. ¿Ha recibido capacitación en atención al cliente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	19	50%
No	5	13%
Alguna vez	14	37%
Total	38	100%

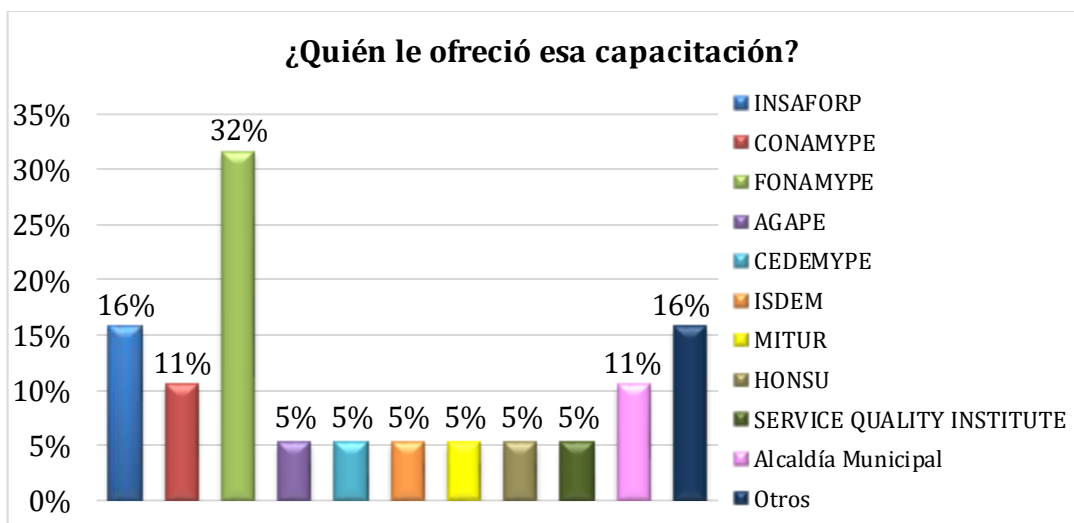


Interpretación: Más de la mitad de los encargados de los negocios mencionó que sí ha recibido capacitación en atención al cliente al menos alguna vez, esto permite constatar que es un porcentaje bastante pequeño los que forman el grupo de los que no han recibido capacitaciones de ese tipo, y que sería valioso el poder proponer planes de capacitación en atención al cliente para brindar un mejor servicio a los visitantes.

¿Quién le ofreció esa capacitación?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
INSAFORP	3	16%
CONAMYPE	2	11%
FONAMYPE	6	32%
AGAPE	1	5%
CEDEMYPE	1	5%
ISDEM	1	5%
MITUR	1	5%
HONSU	1	5%
SERVICE QUALITY INSTITUTE	1	5%
Alcaldía Municipal	2	11%
Otros	3	16%

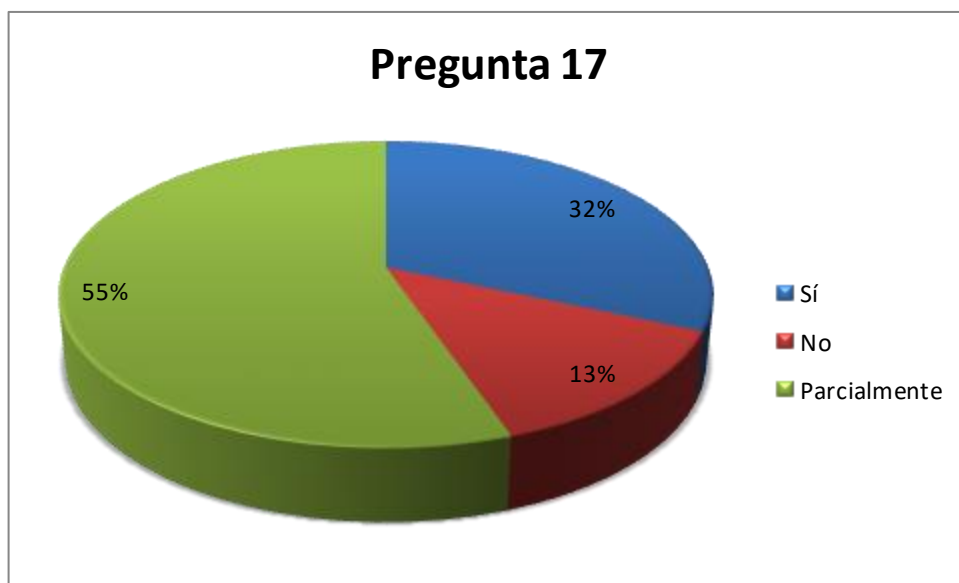
n = 19



Interpretación: De las capacitaciones en atención al cliente en su gran mayoría las han recibido de FONAMYPE y también de INSAFORP, esto permite visualizar cuales son las instituciones que están brindando apoyo para que los negocios tengan un mejor desarrollo económico ya que esto mejoraría la calidad de vida de las personas y mejorarían así la economía del municipio.

Pregunta 17. ¿Considera usted que los negocios turísticos cuentan con el suficiente apoyo de la alcaldía municipal?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	32%
No	5	13%
Parcialmente	21	55%
Total	38	100%



Interpretación: Los encargados y encargadas manifestaron que parcialmente reciben apoyo de la alcaldía municipal más que todo por los servicios de recolección de basura y otros servicios en general pero no como turísticos en sí, los pequeños empresarios y empresarias hacen ver que les gustaría que se les brindaran oportunidades de desarrollo para sus negocios y así destacar el municipio a través de la unión de fuerzas por parte de todos, todo esto con el apoyo incondicional de la municipalidad.

Pregunta 18. ¿Estima importante que el municipio de Suchitoto se dé a conocer por su gama de lugares turísticos?

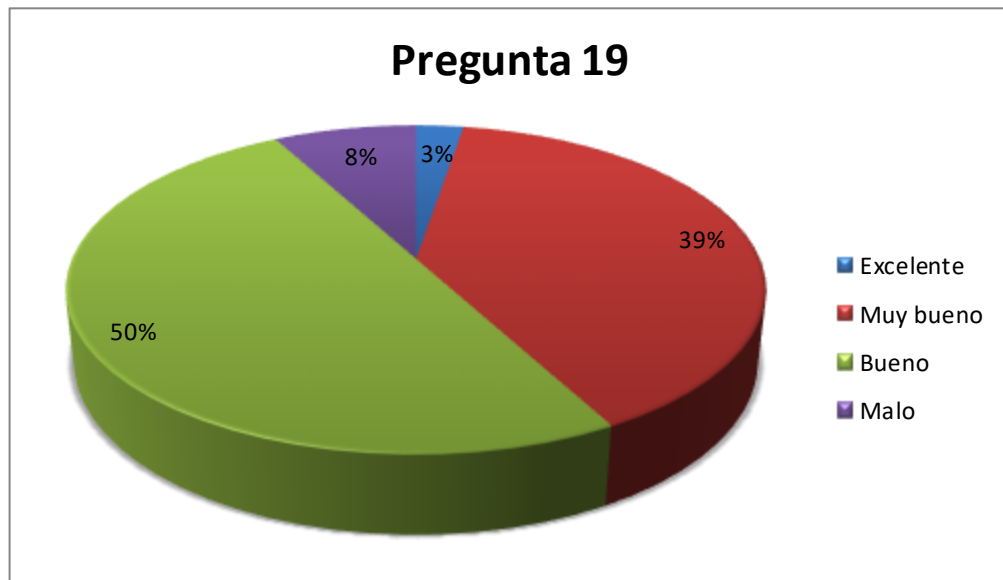
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	100%
No	0	0%
Total	38	100%



Interpretación: Todos los encargados de los negocios creen importante darse a conocer por su gama de lugares turísticos en el municipio de Suchitoto y así marcar la diferencia formando parte de los principales destinos turísticos en el país. Sin duda alguna que todos los encargados saben que el turismo genera un potencial de desarrollo tanto económico como cultural que permite llamar la atención de los visitantes a pesar de falsa información que medios proporcionan sobre las condiciones sociales en que se encuentra el municipio algo que al ser visitada la ciudad se ve a primera vista la seguridad del lugar.

Pregunta 19. Actualmente ¿Cómo evalúa el desarrollo cultural del municipio?

Alternativa	Parámetros	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9 y 10	1	3%
Muy bueno	7 y 8	15	39%
Bueno	5 y 6	19	50%
Malo	3 y 4	3	8%
Total		38	100%



Interpretación: Para los y las encargados/as el desarrollo cultural del municipio lo evalúan como bueno y muy bueno, y no consideran que sea excelente porque hay muchas personas que no se acercan a visitar Suchitoto y que por ende eso disminuye el desarrollo del municipio; según opiniones son los turistas los que le dan vida a los negocios y a Suchitoto. Pero el fin que se persigue es lograr niveles de desarrollo muy altos para el municipio en general ya sea a través de comités como el patronato de restauración cultural que deberían tomar en cuenta no sólo los grandes sitios de gran historia del municipio sino los potenciales lugares para adquirir conocimiento de nuevas culturas mediante la visita de personas tanto nacionales como extranjeras.

Anexo 2

Resultados de la entrevista

Guía de preguntas dirigida al jefe de la unidad de turismo de la alcaldía municipal de Suchitoto.

Nombre completo: Miguel Durán

1. ¿Cuenta la unidad de turismo con una misión y visión?

Como unidad no contamos con una misión y visión específica pero la que sí nosotros prácticamente ejecutamos es la misión y visión de la municipalidad como tal ya que claramente somos una dependencia de la alcaldía significa que tenemos que estar bajo lineamientos y normas de todos los ejes y trabajos de la municipalidad.

2. ¿Cuáles son las principales metas que tiene la unidad, son éstas comparadas periódicamente con los resultados obtenidos?

Bueno, la verdad que dentro de las metas que nosotros tenemos como unidad de turismo es no sólo posicionar al municipio como un ente turístico a nivel nacional e internacional para lograr a que los turistas pues vengan y hagan turismo acá en Suchitoto, entonces eso es como la meta central, cómo lo desarrollamos, cómo lo hacemos, a través de montaje de eventos, festivales, garantizar de que el municipio de Suchitoto tengamos promoción en todos los medios de comunicación, tanto radio, televisión, periódicos y ahora pues lo que está de moda lo de las redes sociales.

3. ¿Las metas y fines que persigue la unidad se encuentran adaptados a los fines que persigue el turismo en Suchitoto?

Sí, claramente, es un eje que llevamos ahí que claramente la idea es que como se lo dije en la parte de las principales actividades posicionar al municipio como tal.

4. ¿Están definidas las actividades de trabajo que se deben realizar en la unidad de turismo, según su criterio en qué aspectos podrían mejorarse éstas?

Bueno la verdad que nosotros como unidad y como alcaldía tenemos nuestra propia postura lamentablemente no tenemos el apoyo que digamos de algunos empresarios y empresarias que están dentro del sector turístico entonces eso quiérase sí o no viene a debilitar, a que no haya una unión y que podamos tener fuerza entre todos los entes que hacemos el turismo aquí en el municipio, entonces yo creo que eso tendríamos que mejorar.

5. ¿Ofrecen cursos o capacitaciones para las personas que conforman la unidad de turismo? ¿Qué tipos?

La verdad es que nosotros estamos en un proceso constante de formación que claramente a veces no son procesos formales pero que quiérase sí o no estamos en formación como por ejemplo aprender el idioma inglés que ya llevamos dos años consecutivos, uno que nos lo está dando la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC), tenemos con la Universidad Don Bosco (UDB) también el apoyo en la formación y no solamente al personal de nosotros que claramente sólo somos dos verdad, pero si no que también tratamos la manera de dar un servicio de calidad en el idioma inglés estamos formando a empleados y empleadas del sector turístico y eso quiérase o no viene a fortalecer el municipio.

6. ¿Para los negocios turísticos se ha gestionado el llevar a cabo capacitaciones para una mejor atención a los visitantes del municipio?

Sí, a través del Ministerio de Turismo (MITUR) tenemos capacitaciones de atención al turista, ahora ya contamos con un bachillerato en turismo acá en Suchitoto que quiérase sí o no esto va a sacar jóvenes quizá no capacitados en su 100% pero ya jóvenes con una idea y un interés en el área de turismo diferente, entonces eso va a

venir a ayudar a la atención y la parte del idioma inglés que es fundamental que ahora viene el turista y ya no le vamos a decir no hay información en inglés sino que ya les podremos decir ya en su idioma, ya que claramente lo que nosotros hacemos cuando viene un turista es decirle usted habla español porque también al turista internacional le interesa venir a hablar el idioma que se habla aquí porque no todos los negocios tienen la capacidad de tener empleados bilingües.

7. ¿Actualmente, cuáles son las fortalezas de la unidad de turismo?

Las fortalezas dentro de uno es la capacidad como el montaje de eventos grandes como claramente hemos tratado de innovar en muchas cosas ahora este año fue una de las metas posicionar el añil como un producto de Suchitoto ya que ningún municipio a nivel nacional aunque lo teníamos como el oro azul pero nadie lo tenía definido y nosotros ya que todos tienen festivales del melocotón, del jocote, de la piña, y teníamos el añil pero nadie lo había posicionado y nosotros lo hicimos, menciono esto porque es una de las fortalezas que tenemos, capacidad de gestión con medios, con otras instituciones, ya que apoyan más las instituciones de otros lados que las locales entonces pero claramente esto viene a generar otro tipo de ambiente.

8. ¿Considera que existen oportunidades en el entorno para un mayor desarrollo de la unidad de turismo?

Sí, la verdad es que las oportunidades van creciendo verdad, el ganar pueblos vivos viene a generar oportunidades diferentes, nunca se había ganado hasta el año pasado que ganamos el primer lugar, entonces esto quiérase sí o no viene a generar a que otros municipios traten la manera de copiar lo que nosotros estamos haciendo, y claramente viene a generar otro tipo de opciones por poner un ejemplo ya hay proyecciones para el 2018 de un congreso a nivel mundial que lo quiere montar un embajador de china acá en el municipio, entonces quiérase sí o no esas son las

oportunidades que se van abriendo, al tener seguridad muy buena en el municipio, en que el municipio se ve limpio, ordenado, no hay contaminación visual como en otros municipios que dicen ser turísticos y que la verdad parecen mercados desordenados, y tener espacios seguros como el mercado al cual viene mucho turista internacional y está la opción que con \$2 o \$3 van a almorzar y el servicio es de calidad .

9. ¿Cuáles debilidades considera que tiene la unidad de turismo?

Miren una de las debilidades para mí es cuestión de recursos, porque quiérase o no teniendo recurso económico eso pues ayuda a generar otro tipo de eventos e iniciativas, la municipalidad asigna un presupuesto anual, pero no alcanza porque es bien poco, el sólo haber dos personas en la unidad de turismo también es una debilidad porque la verdad es que el trabajo es bastante, el municipio es bien grande y hay un montón de iniciativas que a la larga no las logramos cubrir por el personal, debería ampliarse por ejemplo Ilopango este año montó la unidad de turismo y hay 5 personas y esto que solamente tiene Apulo, y Suchitoto que es un municipio que tiene una diversidad de recursos a nivel rural, zona urbana y sólo haber dos genera estrés porque nos cansamos más.

10. ¿Qué amenazas afectan a la unidad de turismo?

No siento que hayan amenazas para la unidad, aunque tal vez podría ser la demanda, que la gente quisiera que tengamos porque hablan de otro municipio preguntando: “¿mire llevo un grupo de 50 personas me puede dar un guía?” y no tenemos, y aunque nosotros lo hacemos no es nuestro trabajo ese, y la gente se equivoca porque el objetivo principal de esta unidad no es tanto como la oficina del Ministerio de Turismo a esperar a que el turista venga y atenderlo, sino que el objetivo principal de esta unidad es el montaje de eventos, la promoción del municipio para que el turista pueda venir entonces no hay un plan de trabajo definido.

11. ¿Qué tipo de acciones a corto, mediano y largo plazo implementa la unidad de turismo para el cumplimiento de sus objetivos?

Nosotros tenemos un plan maestro que fue entregado en el 2015 por parte del MITUR, fue más de un año de la elaboración de ese documento, un plan maestro que tiene acciones a largo, corto y mediano plazo, que el objetivo principal es de ese plan llevar como dos líneas: una es la parte de infraestructura y la otra es el posicionamiento como tal; en la parte de infraestructura el mejoramiento de calles, mejoramiento de parques, ya se va a ejecutar un proyecto con el apoyo del Ministerio de Turismo (MITUR) y la municipalidad, que es la remodelación del parque San Martín, ya se va a ejecutar el proyecto de la tercera fase del mercado que es la parte de bazares que va a ser una cosa totalmente diferente a otros mercados, el ex-rastrero se va a convertir en un centro cultural donde ahí vamos a poder tener jóvenes en diferentes talleres como pintura, guitarra, y todo lo que podamos montar ahí, estas son como las acciones más inmediatas, que eso salió por parte del plan maestro, el cual no sólo lo hicimos nosotros sino que está involucrado ADETUR que es la Asociación de Desarrollo Turístico de Suchitoto, otras instituciones ajenas al municipio y personal que no tiene nada que ver con el turismo, pero que quiérase sí o no viene a generar ese complemento para que todas las acciones que están plasmadas ahí tengamos la opinión de todo el sector del municipio, es la guía de nosotros es como nuestra biblia.

12. ¿Se ha gestionado apoyo externo para mejorar las instalaciones o el equipo tecnológico de la unidad?

Apoyo externo de la alcaldía no, la verdad es que todo es recurso municipal y sí cuando yo vine a esta unidad no había nada o sea yo no sé cómo es que trabajaban los compañeros que estaban anteriormente, porque trabajaban con una laptop que ya no servía y no logro entender cómo es que los compañeros hacían el trabajo.

13. ¿Existen nuevos proyectos sociales por llevar a cabo en el municipio de Suchitoto que la unidad de turismo sea la encargada de realizar?

Así como proyectos de gran impacto no somos los encargados directos, como mencionaba lo del parque San Martín, lo del ex-rastro y lo del mercado, eso ya que viene a fortalecer la parte turística, pero no lo ejecutamos nosotros directamente, somos como un apoyo.

14. Como municipalidad, ¿apoyarían la organización de un clúster de negocios turísticos y como lo haría?

Aquí ya hubo una iniciativa hace años como 1993-1995 cuando comenzaba a sonar turísticamente Suchitoto, la verdad que nosotros como alcaldía todas las iniciativas que vengan a fortalecer la parte turística bienvenidas sean, aunque lamentablemente aquí tenemos no todos pero sí algunos que en lugar de sumar se restan y es bien complicado.

Anexo 3

Formato de Cuestionario



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO PARA SER CONTESTADO POR LOS DUEÑOS O ENCARGADOS DE LOS NEGOCIOS DEDICADOS A BRINDAR PRODUCTOS O SERVICIOS A LOS VISITANTES DEL MUNICIPIO DE SUCHITOTO, DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN”.

OBJETIVO: Conocer la opinión de los negocios turísticos de Suchitoto, respecto al actual funcionamiento y desarrollo que tienen dentro del municipio, con la finalidad de proponer la organización de un clúster turístico que contribuya al desarrollo cultural.

Las repuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, y serán utilizadas únicamente para fines académicos. Por lo que atentamente le solicitamos su valiosa colaboración respondiendo objetivamente las siguientes preguntas.

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección de información contiene dos clases de preguntas cerradas y de opción múltiple, para el caso de las primeras favor señalar lo más adecuado, y para las segundas identificar las opciones que considere pertinente; para todas las preguntas seleccione marcando con una “X”.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- **Nombre:** _____
- **Género:** Masculino Femenino
- **Edad:** 18 a 24 25 a 30 31 a 35 Más de 35
- **Estudios Realizados**
 - Educación Básica: _____
 - Bachillerato: _____
 - Técnico: _____
 - Universitario: _____

▪ **Información sobre el negocio**

- Nombre comercial: _____

- Qué producto o servicio ofrece al cliente: _____

- Años de funcionamiento: _____
- Teléfono y/o correo electrónico: _____

- Tiempo de estar en el negocio: _____

II. DATOS DE CONTENIDO

Pregunta 1. ¿Es de su conocimiento los fines que persigue el turismo en Suchitoto?

Sí No

Objetivo: Conocer si los negocios conocen los fines turísticos en el municipio de Suchitoto.

Pregunta 2. De las siguientes categorías, ¿En cuál se enfoca su negocio?

Alimentación Bares Recreación Artesanías Otros _____

Objetivo: Determinar a cuál de los diferentes categorías pertenecen los distintos negocios turísticos de Suchitoto.

Pregunta 3. ¿Considera que los productos o servicios que brinda su negocio cumplen con las expectativas de los visitantes?

Sí No

Objetivo: Estudiar si los productos o servicios que brindan los distintos negocios cumplen con las expectativas de los visitantes.

Pregunta 4. ¿Las instalaciones de su negocio son las adecuadas para ofrecer un buen producto o servicio a los visitantes?

Sí No Necesito mejorar

Objetivo: Evaluar la infraestructura de los negocios turísticos de Suchitoto.

Pregunta 5. ¿Cree que su negocio posee las condiciones tecnológicas necesarias para brindar un buen producto o servicio a los visitantes?

Sí No

Objetivo: Indagar las condiciones tecnológicas que tienen los negocios turísticos del municipio.

Pregunta 6. ¿Cómo evalúa la afluencia de turistas en el municipio?

Excelente Muy Buena Buena

Objetivo: Identificar el nivel de visitantes turísticos en el municipio de Suchitoto.

Pregunta 7. ¿Estima que su negocio se encuentra ubicado estratégicamente para la afluencia de visitantes?

Sí No

Objetivo: Examinar si la ubicación geográfica de los negocios turísticos de Suchitoto están ubicados estratégicamente.

Pregunta 8. ¿Qué impacto negativo tiene el funcionamiento de su negocio en el medio ambiente?

Bastante Poco Nada

Objetivo: Observar el impacto medioambiental de los negocios turísticos del municipio.

Pregunta 9. ¿Tiene su negocio participación en el desarrollo cultural?

Sí No

Objetivo: Determinar la participación de los diferentes negocios turísticos en el desarrollo cultural del municipio.

Pregunta 10. ¿Considera usted que los negocios turísticos tienen necesidad de desarrollarse actualmente dentro del municipio?

Sí No

Objetivo: Verificar si los negocios consideran necesario desarrollarse dentro del municipio.

Pregunta 11. ¿De qué manera asimila usted los negocios que se encuentran a su alrededor?

Como una amenaza Un aliado Una competencia

Si su respuesta no es que lo considera como un aliado, pasar a la pregunta número trece.

Objetivo: Estudiar la perspectiva de un negocio en relación con otro.

Pregunta 12. ¿Cree conveniente hacer alianzas con los negocios de su alrededor para el desarrollo turístico y cultural del municipio?

Sí No Tal vez

Objetivo: Evaluar la conveniencia de las alianzas para los negocios turísticos.

Pregunta 13. ¿Cree conveniente o necesario organizarse y juntos trabajar para el desarrollo de su negocio y la cultura del municipio?

Sí No Posiblemente

Objetivo: Conocer la opinión si es conveniente o necesario organizarse y trabajar juntos para el desarrollo de su negocio y la cultura del municipio.

Pregunta 14. ¿Sabe usted que es un clúster?

Sí No

Objetivo: Conocer el conocimiento que tienen sobre el concepto de clúster.

Pregunta 15. Si su respuesta a la pregunta anterior es sí. ¿Cómo contribuiría usted con la organización de un clúster turístico?

Miembro directivo

Económicamente

Participación activa

Generando alianzas

Todas las anteriores

Otras, especificar _____

Objetivo: Conocer el apoyo que estarían dispuestos a aportar a la organización del clúster.

Pregunta 16. ¿Ha recibido capacitación en atención al cliente?

Sí No Alguna vez

Si su respuesta es "Sí", especifique ¿quién le ofreció esa capacitación?

Objetivo: Conocer si los empleados han recibido algún tipo de capacitación en atención al cliente.

Pregunta 17. ¿Considera usted que los negocios turísticos cuentan con el suficiente apoyo de la alcaldía municipal?

Sí No Parcialmente

Objetivo: Saber el apoyo que brinda la alcaldía municipal a los diferentes negocios turísticos.

Pregunta 18. ¿Estima importante que el municipio de Suchitoto se dé a conocer por su gama de lugares turísticos?

Sí No

Objetivo: Identificar la opinión que tienen los distintos negocios, sobre la importancia de resaltar el municipio en el área turística.

Pregunta 19. Actualmente ¿Cómo evalúa el desarrollo cultural de municipio?
Tomando como base los siguientes parámetros:

Excelente 9-10 Bueno 5-6
Muy bueno 7-8 Malo 3-4

Excelente Muy bueno Bueno Malo

Objetivo: Analizar qué perspectiva tienen los negocios, del desarrollo cultural del municipio.

Pregunta 20. Espacio reservado para una sugerencia, observación, recomendación que contribuya a los fines que se persiguen con la investigación:

Sugerencia: _____

Observación: _____

Recomendación: _____

III. DATOS DEL INVESTIGADOR

Nombre Completo: _____

Día: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Anexo 4

Formato

Guía de preguntas entrevista



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Guía de preguntas dirigida al jefe de la unidad de turismo de la alcaldía municipal de Suchitoto.

Nombre completo: _____

1. ¿Cuenta la unidad de turismo con una misión y visión?
2. ¿Cuáles son las principales metas que tiene la unidad, son éstas comparadas periódicamente con los resultados obtenidos?
3. ¿Las metas y fines que persigue la unidad se encuentran adaptados a los fines que persigue el turismo en Suchitoto?
4. ¿Están definidas las actividades de trabajo que se deben realizar en la unidad de turismo, según su criterio en qué aspectos podrían mejorarse éstas?
5. ¿Ofrecen cursos o capacitaciones para las personas que conforman la unidad de turismo? ¿Qué tipos?
6. ¿Para los negocios turísticos se ha gestionado el llevar a cabo capacitaciones para una mejor atención a los visitantes del municipio?
7. ¿Actualmente, cuáles son las fortalezas de la unidad de turismo?
8. ¿Considera que existen oportunidades en el entorno para un mayor desarrollo de la unidad de turismo?
9. ¿Cuáles debilidades considera que tiene la unidad de turismo?
10. ¿Qué amenazas afectan a la unidad de turismo?
11. ¿Qué tipo de acciones a corto, mediano y largo plazo implementa la unidad de turismo para el cumplimiento de sus objetivos?
12. ¿Se ha gestionado apoyo externo para mejorar las instalaciones o el equipo tecnológico de la unidad?
13. ¿Existen nuevos proyectos sociales por llevar a cabo en el municipio de Suchitoto que la unidad de turismo sea la encargada de realizar?
14. Como municipalidad, ¿apoyarían la organización de un clúster de negocios turísticos y como lo haría?

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 5

**Estatutos de constitución
de la Asociación de
Desarrollo para
Emprendedores
Turísticos de Suchitoto
(ADETS)**

CAPÍTULO I

DENOMINACIÓN, DURACIÓN, FINES, DOMICILIO:

Artículo 1. Con la denominación de “Asociación de Desarrollo para Emprendedores Turísticos de Suchitoto”, (ADETS), se constituye en una organización de naturaleza asociativa y sin ánimo de lucro con plena capacidad de obrar de acuerdo con la legislación vigente sobre asociaciones.

Artículo 2. Esta asociación se constituye por tiempo indefinido.

Artículo 3. La existencia de esta asociación tiene como fines:

- a. La promoción del desarrollo turístico-cultural y la innovación de este sector, empresas y entidades asociadas en el municipio de Suchitoto.
- b. Establecimiento de colaboraciones y alianzas tanto entre empresas del sector y cualquier otra entidad que pudiera aportar al desarrollo cultural del destino.
- c. Defender los intereses generales y comunes de todos los miembros a todos los niveles posibles.
- d. El fomento del emprendimiento local.
- e. Mejorar la competitividad de las empresas y entidades asociadas prestando servicios innovadores.

Artículo 4. Actividades a realizar para el cumplimiento de estos fines:

- a. Apoyar a las empresas a que desarrollen proyectos turísticos en la ciudad con especial interés a aquellas integradas en el clúster.

- b. Proteger, concienciar, cuidar y promocionar los recursos turísticos ya sean naturales, patrimoniales, culturales o de cualquier otra índole en el ámbito territorial de término municipal
- c. Defender y difundir los intereses y objetivos.
- d. Representar al clúster ante todas las administraciones u organismos municipales.
- e. Promover el sentimiento de pertenencia y difundir los beneficios de pertenecer a la organización.

Artículo 5. El domicilio de la asociación radicará en: Barrio La Cruz, calle a Cinquera, en las instalaciones de la Casa de la Cultura.

Artículo 6. Todos los miembros deberán realizar un pago mensual de cinco dólares de los Estados Unidos de América como membresía para formar parte de la asociación, misma que servirá como contribución para la funcionalidad del clúster turístico.

CAPÍTULO II

ÓRGANO DE REPRESENTACIÓN

Artículo 7. La asociación será gestionada y representada por una junta directiva formada por: un presidente, vice-presidente, secretario y 2 vocales.

Artículo 8. Los miembros que hubieran agotado el plazo de 2 años para el cual fueron elegidos, continuarán desempeñando sus cargos hasta el momento en que se produzca la aceptación de los que les sustituyan.

Artículo 9. La junta directiva se reunirá cuantas veces lo determine su presidente y a iniciativa o petición de 2 de sus miembros y para que sus acuerdos sean válidos deberán ser tomados por mayoría de votos.

Artículo 10. Facultades de la junta directiva:

Las facultades se extenderán, con carácter general a todos los actos propios de las finalidades de la asociación, siempre que no requieran, según estos estatutos, autorización expresa de la asamblea general.

Son facultades particulares de la junta directiva:

- a) Dirigir las actividades sociales y llevar la gestión económica y administrativa de la asociación, acordando realizar los oportunos contratos y actos.
- b) Ejecutar los acuerdos de la asamblea general.
- c) Dar solución sobre la admisión de nuevos asociados.
- d) Nombrar delegados para alguna determinada actividad de la asociación.

Artículo 11. El presidente tendrá las siguientes atribuciones: Representar legalmente a la asociación ante toda clase de organismos públicos o privados; convocar, presidir y levantar las sesiones que celebre la asamblea general y la junta directiva, así como dirigir las deliberaciones de una y otra; ordenar pagos y autorizar con su firma los documentos, actas y correspondencia; adoptar cualquier medida urgente que la buena marcha de la asociación aconseje o en el desarrollo de sus actividades resulte necesaria o conveniente, sin perjuicio de dando cuenta posteriormente a los miembros de junta .

Artículo 12. El Secretario tendrá a cargo la dirección de los trabajos puramente administrativos de la asociación, expedirá certificaciones, llevará los libros de la asociación legalmente establecidos y el fichero de asociados, y custodiará la documentación de la entidad, haciendo que se cursen a las comunicaciones sobre designación de juntas directivas y demás acuerdos sociales inscribibles a los registros correspondientes, así como el cumplimiento de las obligaciones documentales en los términos que legalmente correspondan.

Artículo 13. El contador custodiará los fondos pertenecientes a la asociación y dará cumplimiento a las órdenes de pago que expida el presidente.

Artículo 14. Las vocales tendrán las obligaciones propias de su cargo y así como las que nazcan de las delegaciones o comisiones de trabajo que la propia junta les encomiende.

CAPÍTULO III

ASAMBLEA GENERAL

Artículo 15. La asamblea general es el órgano supremo de gobierno de la asociación y estará integrada por todos los asociados.

Artículo 16. Las convocatorias se realizarán por escrito expresando el lugar, día y hora de la reunión, así como el orden del día con expresión concreta de los asuntos a tratar.

Son facultades:

- a) Aprobar, la gestión de la junta directiva.
- b) Elegir a los miembros directivos.
- c) Disolución de la asociación.
- d) Modificación de los estatutos

CAPÍTULO IV

ASOCIADOS

Artículo 17. Podrán pertenecer a la asociación aquellas personas o entidades con capacidad de obrar que tengan interés en el desarrollo, después que la junta directiva haya aprobado su ingreso.

Artículo 18. Dentro de la asociación existirán las siguientes clases:

- a) Asociados fundadores, que serán aquellos que participen en el acto de constitución.
- b) Asociados de número, que serán los que ingresen después de la constitución.
- c) Asociados de honor, los que por su prestigio o por haber contribuido de modo relevante a la dignificación y desarrollo, se hagan acreedores a tal distinción. El nombramiento de los socios de honor corresponderá a la junta directiva.

Artículo 19. Los socios causarán baja por alguna de las causas siguientes:

- a) Por renuncia voluntaria, comunicada por escrito a la junta.
- b) Por un comportamiento que dañe la imagen del clúster, conducta reprobable o desleal según estime la junta directiva.

CAPÍTULO V

DISOLUCIÓN

Artículo 20. Se disolverá voluntariamente cuando así lo acuerde la Asamblea General.

Artículo 21. En caso de disolución, se nombrará una comisión liquidadora la cual, una vez extinguidas las deudas, y si existiese sobrante liquido lo destinará para fines que no desvirtúen su naturaleza no lucrativa.

En la ciudad de Suchitoto, a las _____ horas del día _____
del mes de _____ de dos mil _____.

F. _____

Alcaldesa Municipal

Anexo 6

**Modelo de diploma
que se otorgará en
las capacitaciones**



PREMIO A LA SUPERACIÓN

SE OTORGA EL PRESENTE DIPLOMA A:

COMO RECONOCIMIENTO POR SU PARTICIPACIÓN EN LA CAPACITACIÓN
DENOMINADA "ATENCIÓN AL CLIENTE"

F. _____

PRESIDENTE/A DE LA ADETS

SELLO

ASOCIACIÓN DE DESARROLLO PARA EMPRENDEDORES
TURÍSTICOS DE SUCHITOTO (ADETS)

DADO EN LA CIUDAD DE SUCHITOTO, A LOS _____ DÍAS DEL MES DE _____ DE _____

Anexo 7

**Algunas
fotografías de
Suchitoto**

