

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS**



**TÍTULO:
NOIR - EL SALVADOR TOURS**

**PRESENTADO POR:
JONATHAN JOSUÉ DE PAZ GARCÍA**

**CARNÉ
(DG09006)**

**INFORME FINAL DE CURSO DE ESPECIALIZACIÓN
EN TURISMO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN IDIOMA INGLÉS: OPCIÓN ENSEÑANZA.**

**DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:
LICENCIADA FRANCISCA AGUILLÓN RIVERA**

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN:
MAESTRO MIGUEL ÁNGEL CARRANZA CAMPOS, .**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN
SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, NOVIEMBRE DEL 2022**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

**RECTOR:
MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO**

**VICE-RECTOR ACADÉMICO:
DOCTOR RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ**

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:
INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA**

**SECRETARIO GENERAL:
INGENIERO FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL**

AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

**DECANO:
MAESTRO. ÓSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS**

**VICE-DECANA:
MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO**

**SECRETARIO
MAESTRO YUPILTSINCA ROSALES CASTRO**

AUTORIDADES DE EL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS

**DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS
MAESTRA ANA GRACE GÓMEZ ALEGRÍA**

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADUACIÓN
MAESTRO MIGUEL ÁNGEL CARRANZA CAMPOS**

CONTENIDO	no. de Pagina
Resumen.....	v
Introducción.....	vi
justificación.....	vii
objetivos.....	viii
Capítulo I. Perfil del producto turístico.....	9
1.1. Descripción del producto turístico	10
1.2 aplicación de estrategias para el desarrollo humano y la sostenibilidad.....	11
Capítulo II. Elementos condicionantes del producto o servicio turístico	13
2.1 Historia del turismo en El Salvador	14
2.2. Políticas del desarrollo sostenible en El Salvador.....	18
2.3. Políticas del desarrollo sostenible.....	19
2.4. Recursos naturales	21
2.5. Identidad cultural y estudio de la idiosincrasia del país.....	22
2.6. Plan estratégico del producto turístico.....	23
2.6.1 Definición de calidad de un producto turístico	23
2.6.2 Gestión del cliente	24
2.6.3 Calidad del producto turístico.....	25
2.7 Plan estratégico.....	26
2.8 Organigrama de los colaboradores.....	27
2.8.1 Misión.....	27
2.8.2 vision.....	27
2.8.3 Logo del producto.....	27
capítulo III. Responsabilidad del emprendedor.....	28
3.1 Perfil emprendedor.....	29
3.1.1 Concepto emprendedor.....	29
3.1.2 Tipo de emprendedor.....	30

3.1.3 Ecosistema emprendedor.....	31
3.1.4 competencias y características como emprendedor.....	33
3.1.5 Barreras para emprender.....	34
3.1.6 Factores de éxito.....	35
3.2 Responsabilidad del emprendedor.....	36
3.3 Normativas de calidad dentro del turismo.....	37
Capítulo IV. Plan de costeo para el producto o servicio turístico.....	38
4.1 Perfil emprendedor.....	39
4.1.1 Logo del producto.....	39
4.1.2 Diseño del plan de negocios.....	39
4.1.3 Nombre del servicio.....	39
4.1.4 Misión.....	39
4.1.5 vision.....	39
4.1.6 Valores.....	39
4.2 Plan de costos para el servicio turístico	40
Capítulo V. Bibliografía y webgrafía	41

Resumen

Debido al aumento del turismo en El Salvador en los últimos años se ha creado una necesidad la cual requiere ser aprovechada en su máximo potencial. Por este motivo como emprendedor es necesario buscar y tomar la iniciativa para involucrarse en el rubro turístico. En el presente documento se puede apreciar la elaboración de un producto turístico fresco y novedoso orientado en el necroturismo o también conocido como turismo nocturno. Además, este producto se enfoca en brindar diversas opciones de turismo que abarquen tanto horas diurnas como nocturnas que fomenten el crecimiento de la economía del país siempre y cuando se apliquen estrategias de desarrollo humano haciendo énfasis en la importancia que rodea al tema en cuestión del turismo y su aporte en la economía del país.

La realización de este trabajo además de contribuir al crecimiento del país, logra un rol motivador para impulsar nuevos emprendedores en su crecimiento personal y profesional.

Palabras clave: turismo; emprendedor; rubro turístico; necroturismo; estrategias de desarrollo humano.

Introducción

En el presente documento se exponen los elementos que conforman el producto turístico, Noir - El Salvador Tours. Primeramente, se exponen las bases del perfil del producto turístico además de una descripción del mismo; elementos logísticos y ubicación geográfica. Se incluyen las estrategias aplicadas para el desarrollo humano y la sostenibilidad, ya que según el programa de las Naciones Unidas, la aplicación de dichas estrategias es un elemento fundamental para el desarrollo de un producto.

Consecuentemente, se presentan los elementos condicionantes de este producto turístico; la historia del turismo en El Salvador, desde sus inicios y cómo ha evolucionado paulatinamente hasta su apogeo en la actualidad. Este apartado también contiene las políticas del desarrollo sostenible en El Salvador y sus recursos naturales, de los cuales el primero funciona como un instructivo para los emprendedores nuevos que buscan el éxito del emprendedurismo y el último como un aporte a la belleza del país. Finalmente se incluye un plan estratégico detallado el cual define los pasos que debe seguir un emprendedor orientados en brindar un producto de calidad, los colaboradores y los fundamentos de la empresa tales como la misión y visión.

El tema principal del siguiente apartado gestiona la responsabilidad del emprendedor en Noir - El Salvador y sus diversos componentes; el tipo de emprendedor al cual se pertenece, elementos del ecosistema del emprendedurismo, existen o no barreras para emprender y los debidos pasos para alcanzar el éxito.

A continuación se presenta un plan de costos para el producto turístico además de el logo del mismo y un diseño de plan de negocio.

Finalmente, se adjuntan todo tipo de anexo e información bibliográfica con su respectiva webgrafía.

Justificación

Este producto está diseñado especialmente para los turistas con larga estadía en las diversas zonas del país, con este fin se crea Noir - El Salvador Tours. A través de este emprendedurismo los turistas pueden ampliar su experiencia nocturna al máximo aprovechando el necroturismo y a su misma vez apreciar la cultura, la identidad y la historia de los campos santos de El Salvador.

De esta manera los turistas tienen la oportunidad de contribuir en el crecimiento del desarrollo económico nacional transformándose en un efecto pirámide; primeramente los turistas que participan en las visitas hacen una pequeña contribución, como también forman parte del comercio local lo que desencadena en el desarrollo económico de los participantes, desde el pequeño empresario o emprendedores aledaños a los cementerios locales hasta las grandes empresas que son parte del desarrollo de la economía del país.

Finalmente, se busca concluir en una estrategia ganar-ganar; tanto Noir - El Salvador Tours tiene la posibilidad de crecer como emprendedor al igual que los turistas que deseen participar en esta experiencia pueden ilustrarse con la riqueza de los lugares que visiten, degustar de la variedad gastronómica que ofrece el país y compartir las memorias vividas durante los viajes a través de las redes sociales despertando el deseo de volver a visitar El Salvador e invertir en el.

Objetivos

Objetivo general:

Desarrollar un touroperador enfocado en visitar los campos santos de San Salvador a través del Necroturismo, aplicando estrategias de desarrollo sostenible a fin de fomentar el crecimiento de la economía nacional, el respeto por la cultura y la identidad lo que conlleva a que más turistas visiten e inviertan en el país a través de una experiencia placentera y satisfactoria añadida a su estadía.

Objetivo específico:

- Fomentar el descubrimiento de los campos santos del país, la identidad, la historia y las leyendas asociadas a los personajes que han sido enterrados en estos campos promoviendo la apreciación de los principales cementerios de la ciudad de San Salvador en donde se practica el Necroturismo.
- Motivar a los turistas a compartir las experiencias vividas durante los recorridos de Noir - El Salvador Tours promoviendo dinámicas interactivas sociales.

CAPITULO I

**perfil del producto
turístico**

1.1 Descripción del producto turístico

Noir- El Salvador tours. De acuerdo a estrategias de marketing populares un producto debe tener un nombre corto y fácil de aprender y memorizar las palabras que están incluidas cubren aspectos tales como lo misterioso de la oscuridad a la misma vez involucra el nombre del país lo cual invita al turista. Noir El Salvador Tours es un turoperador el cual brinda la experiencia del necroturismo, actividad turística cuyo objetivo principal es visitar cementerios, criptas, tumbas o mausoleos, a los visitantes de la capital y paulatinamente en el oriente y occidente del país.

El proyecto se llevará a cabo principalmente en El Parque Memorial La Bermeja, también conocido popularmente como cementerio La Bermeja está ubicado en bulevar Venezuela número 1617. Está abierto de lunes a viernes de ocho de la mañana hasta las cuatro de la tarde sin cerrar al mediodía y los días sábado y domingo de ocho de la mañana hasta las doce del mediodía y de una de la tarde a las cuatro de la tarde en su horario regular.

La ubicación del cementerio La Bermeja puede ser beneficiosa para los turistas que desean tener más opciones nocturnas. La primera flecha señala la ubicación del cementerio a la izquierda de la primera imagen, en donde se puede apreciar el acceso a el bulevar Venezuela que colinda con el siguiente cementerio aledaño, los Ilustres. La visita al cementerio se llevará a cabo a las 8:00 pm hasta las 9:00 pm bajo reserva de cupo. Los turistas podrán participar en dicho producto desde los 18 años hasta los 60 años siempre y cuando cumplan con los protocolos de seguridad que cada cementerio requiera.

En segundo lugar, se tendrá la opción alternativa de visitar El cementerio de los Ilustres que está abierto al público desde el año 1849 y se considera uno de los principales campos santos salvadoreños en los cuales se encuentran importantes familias y personajes distinguidos de la sociedad salvadoreña como Alberto Masferrer, Manuel Enrique Araujo entre otros.

Otro de los principales atractivos del cementerio es la variedad de figuras religiosas de grandes proporciones, además de las figuras míticas como la Luperca, conocida como La Loba que amamanta a Rómulo y Remo. Dichas figuras hacen la experiencia de una visita memorable. Otro de los atractivos de la zona están marcados en la imagen dos con flechas azules, entre ellos el mercado Central de San Salvador y el nuevo proyecto de la calle Ruben Dario, la última brinda una conexión inmediata a el Centro Histórico, lugar en donde los turistas pueden apreciar una variedad de servicios y restaurantes abiertos hasta horas de la noche. La visita al cementerio se llevará a cabo a las 8:00 pm hasta las 9:00 pm bajo reserva de cupo. Los turistas podrán participar en dicho producto desde los 18 años hasta los 60 años siempre y cuando cumplan con los protocolos de seguridad que cada cementerio requiera.

1.2 Aplicación de estrategias para el desarrollo humano y la sostenibilidad.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Internacional, existen diversas estrategias que han sido diseñadas para fomentar el desarrollo de los países forman parte de las Naciones Unidas ya que ellos están comprometidos a desarrollarlas, las estrategias son las siguientes: fin de la pobreza, hambre cero, Salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación e infraestructura, reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo responsables, acción por el clima, vida submarina, vida de ecosistemas terrestres, paz, justicia e instituciones sólidas, alianza para lograr los objetivos.¹

De las estrategias previamente mencionadas se tomará fuertemente las bases que rigen el Fin de la Pobreza, Educación de Calidad y Producción y Consumo Responsable. en Noir El Salvador Tours, se busca atacar la pobreza a través de un proceso episódico; primeramente se desarrollara el producto turístico, se publicará a través de las redes sociales de mayor auge, o en medios de comunicación disponibles a la fecha a manera de darse a conocer al público interesado. como segundo plano, una vez totalmente establecido el comercio local será beneficiado con este producto: la zona de San Salvador es conocida por diversos comercios ambulantes y microempresas, dichos negocios podrán arraigar sus ganancias con la llegada de los turistas que deseen formar parte de esta actividad.

Un punto importante que cabe destacar es que Noir El Salvador Tours está abierto al turismo local y al internacional, por este motivo es necesario que el personal a cargo sea bilingüe para abarcar el comercio a mayor rasgo. Esto contribuirá a que los comerciantes amplíen sus clientes e impulsarlos a brindar un servicio en múltiples idiomas de ser necesario si se lo propusieran. Continuando con el tema de la educación Noir El Salvador Tours está comprometido a brindar información verídica y llamativa para que los turistas se deleiten con la identidad perteneciente de los camposantos. No obstante, educando a respetar la historia y los fundamentos de El Salvador. Finalmente concluiría en el crecimiento de la empresa a manera de ser autosostenible.

¹ un.org, septiembre, 2015

La siguiente sección presenta las diferentes estrategias que se aplicarán a manera de contribuir con los objetivos del desarrollo sostenible.

El producto turístico tiene como fin contribuir a la economía nacional abriendo más alternativas para el turismo nocturno lo que a su misma vez contribuye al desarrollo de la micro y pequeña empresa de los comercios aledaños a los cementerios. Los turistas benefician la economía incluso antes de llevarse a cabo la visita apoyando al comercio local; desde taxistas, vendedores ambulantes y emprendedores pequeños, hasta la finalización de dicha visita, invirtiendo en el comercio nocturno del Centro Histórico de San Salvador.

Se hará hincapié en respetar los diversos campos santos y a la misma vez educar acerca de la cultura y la identidad del país. Además se apoyará la iniciativa de la Secretaría de Cultura de San Salvador que busca promover la importancia del Patrimonio Cultural a través de los recorridos en los campos santos. Las estrategias previamente mencionadas contribuyen al desarrollo sostenible de la nación en respecto a: Fin de la pobreza, Educación de calidad y Producción y consumo responsable.

CAPITULO II

elementos condicionantes del producto o servicio turístico

2. Marco Teorico

2.1 Historia del turismo en El Salvador

Antes de describir el producto turístico es imperativo comprender el turismo en sí pero más que todo el necroturismo. Para muchas personas el turismo es una recompensa, un viaje planificado, una experiencia o algo memorable que usualmente se relaciona a vivir algo nuevo con el fin de sentir diversas emociones². Los inicios del necroturismo (turismo “dark”) se encuentran a finales del siglo XX³. Esto ha ido evolucionando con los años paulatinamente, derivado del turismo cultural, uno de los objetivos principales es la apreciación de un museo al aire libre acompañado de diversos sentimientos incluyendo lo tenebroso que posee un cementerio. El necroturismo es una se puede interpretar como una metodología fuera de lo convencional para aprender acerca de la historia y de la vida de personajes importantes que habitan en un camposanto, normalmente un guía turístico acompaña a las personas durante la visita, este guía se encarga de instruir y enseñar acerca de los difuntos acorde al cementerio que se visita⁴.

Hablemos del necroturismo en El Salvador; recientemente el auge del necroturismo ha crecido en muchos países de Latinoamérica, cabe mencionar que le necroturismo es un gusto adquirido porque no todas las personas pueden deleitar una visita a un campo santo y a la misma vez brindar el respeto que se merece dicho lugar. La actividad se efectúa una vez al mes desde hace casi 11 años, inaugurado el 27 de agosto de 2008⁵. En el siguiente artículo se podrá apreciar las diversas curiosidades que atraen a los turistas a adentrarse en el necroturismo⁶.

Los Ilustres: Mítico cementerio, tumbas históricas

El cementerio de Los Ilustres es de gran interés histórico y artístico debido a que guarda esculturas de mármol que “son un dibujo de la época, de la concepción del arte y de la dignidad con que la sociedad de clase alta buscaba mostrarse para la posteridad”, así lo asegura Ricardo Rivera, historiador Español y docente de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas – UCA. Dice que el cementerio fue establecido en 1849 y bendecido por el Obispo Tomás Miguel Saldaña. Quien fuera Obispo de San Salvador durante 1843 a 1881, muchos mausoleos eran esculpidos con mármol italiano por el Arquitecto Alberto Ferracuti, que fue el escultor más destacado de la época, eso a principios de 1900. La casa Ferracuti era y me parece que todavía es la venta de mármoles más prestigiosa del país”. Cuenta que en 1913 la Asamblea Legislativa nombró como “Panteón de los Grandes Hombres” el actual Cementerio de los Ilustres después del entierro de Manuel Enrique Araujo.

² www.albasud.org, Marzo 2021.

³ www.albasud.org, 2 de octubre de 2020.

⁴ Ibid

⁵ necroturismoelliott.jimdofree.com

⁶ Claudia Beatriz Perez, #34, 2015

Historias del cementerio Los Ilustres:

“La novia”:

Un monumento al amor. Así piensan sus familiares que debería ser considerada la tumba de Lidia S. Cristales de López, quien no murió de decepción sentimental, ni la mataron, ni mucho menos su espíritu ronda en Los Ilustres.

En la esquina oriente “Cuadro T”, justo en la intersección de la calle “D” y “G” del cementerio de Los Ilustres, se encuentra el mausoleo de “La Novia”, una escultura tallada en mármol de Carrara, de una dama con vestida como una novia de los años 20. Sobre esta tumba y el deceso de Lidia S. Cristales de López, en mayo de 1924, circulan gran cantidad de leyendas y la que más se escucha es que murió de amor. Pero ella no murió de amor, tampoco la mataron, ni es cierto que su espíritu se aparezca por las noches, dice con mucha autoridad Yolanda de Manzano, esposa del sobrino de Lidia. Su historia es algo más sublime. Según sus familiares, Lidia era una joven muy querida, talentosa, que le gustaba pintar, tocar el piano y la guitarra.

Doña Yolanda, quien conoció la historia narrada por Genoveva Serrano, la mamá de “La Novia”, explica que se trataba de una joven recién casada con el médico César Emilio López. Un día ambos decidieron viajar a la isla del Arco, ahora conocida como Arcos del Espino, paseo que se convirtió en tragedia familiar.

“Tenía unos seis meses de casada cuando junto a su esposo, recién egresado de la Facultad de Medicina, decidieron junto a unos colegas hacer ese viaje a la isla. Ella, quien tenía tres meses de embarazo, quiso seguir a su esposo como toda pareja joven”, relató doña Yolanda. Sin medir el riesgo que significaba el estado de Lidia, partieron de San Salvador en carreta y por calles empedradas. En aquellos años llegar a Los Blancos tomaba unos tres días. Después de recorrer largos tramos en la carreta y a caballo, un cayuco los llevó hacia la isla del Arco. “Dicen que agarraron una lancha y llegando a la Isla, contaba la abuelita Genoveva que se subieron a caballo para llegar al rancho donde iban a pasar su vacación”, relató la pariente.

Después de ese viaje tan pesado, la joven señora comenzó a sentir dolores en el vientre y a sufrir una hemorragia, por lo que decidieron regresar y ello significó recorrer el mismo penoso trayecto hasta llegar al hospital Rosales, en San Salvador. “Tomen en cuenta que en esos tiempos, 1924, no existía tanta tecnología como hoy y lógicamente (Lidia) se puso gravísima. El trayecto de tres días causó estragos en ella y cuando llegaron al hospital la atendieron, pero ella falleció de fiebre puerperal. Nadie la mató, nadie la dejó en la iglesia o todos los inventos que la gente afirma”, aclaró doña Yolanda. El doctor César Emilio López, quien estaba muy enamorado de su esposa, por la pena de verse imposibilitado de salvarla, decidió especializarse en ginecología y obstetricia para ayudar a las mujeres salvadoreñas con cuadros similares. De la misma manera, contribuyó a capacitar a numerosos médicos en esa especialidad.

La madre de Lidia, doña Genoveva, mandó una fotografía a Italia para que hicieran una estatua, ya sea de un ángel o un busto de su hija para ponerlo en la tumba. Sin embargo, el artista se enamoró de la fotografía y dijo: “¿Para qué

vamos a hacer un ángel o solo el busto, si esto es una preciosidad". En seguida copió y esculpió los detalles de la imagen de la joven para hacer todos los delicados aspectos del mausoleo, desde su vestido, hasta flores y todo su ajuar. "Se le conoce como La Novia porque el monumento es de una joven que está vestida de novia, pero para mí debería de llamarse monumento al amor", expresó doña Yolanda.

Ese mausoleo, que la familia conserva con mucha dedicación, es uno de los más famosos del cementerio Los Ilustres, tanto así que ha sido considerado como parte del patrimonio cultural de este camposanto.

Por lo mismo, expresó doña Yolanda, resulta ofensivo para la familia que se hagan tantas historias burlonas alrededor de Lidia y, sobre todo, que se agravie su memoria utilizando el personaje de La Novia para asustar a los turistas que recorren de noche el cementerio. "He escuchado que, incluso, que en esos viajes turísticos que realizan al cementerio alguien se viste de novia de blanco y sale asustando. Eso es ofensivo, porque la ponen como que fuera un espanto y ella en vida fue una mujer muy delicada", reclamó.

Doña Yolanda también recuerda que cuando ella se casó, hace 56 años, ayudaba a su suegra, Ángela Estela Cristales (hermana de la novia), a decorar cada año la tumba de Lidia. Cada año mandaban poner una corona en forma de arco y ellas mismas lo decoraban con flores. De La Novia, doña Yolanda aún conserva entre ellas la fotografía que viajó hasta Italia, mobiliario y un cuadro en el que aparece una pareja en el campo, este fue pintado y bordado a mano por Lidia. Doña Yolanda asegura que el mausoleo ya es parte de la herencia que sus hijos tienen que seguir conservando con tanto amor y esmero en el futuro.

Pero esta no es la única tragedia de amor que ha tenido fin en este camposanto. Otro joven de 25 años no soportó la traición de su esposa y se suicidó en su propia moto, la cual fue colocada por sus mismos familiares en el lugar en que reposa. ¿Serían ejemplos para los que aman o para quienes no saben amar? Lo cierto es que allí están como mudos testigos de sus trágicos finales.

VIDAS EFÍMERAS:

Bajo uno de los monumentos más visitados de este cementerio descansa el cuerpo de un niño de cinco años. Bajo las iniciales de J. F. Ruano se encuentra una historia desconocida de principios de siglo y ante las preguntas de los visitantes, sólo puede vislumbrarse la mirada penetrante de un retrato en blanco y negro del infante fallecido. Una hermosa virgen María custodia la entrada del mausoleo luego que el terremoto de 1986 la derribara de dos metros de altura. La estatua de la virgen cayó de pie frente a la puerta de la tumba, sin un rasguño en el delicado mármol. Esos monumentos, al igual que el de "la loba" que amamantó a los hijos de Marte y Rea Silvia, Rómulo y Remo -mitología romana-, son parte de las bellezas esculturales del camposanto.

PERSONAJES IMPORTANTES QUE DESCANSAN EN EL CEMENTERIO LOS ILUSTRES:

En el Cementerio de Los Ilustres descansan los restos de los ex Presidentes de la República Gerardo Barrios, Manuel Enrique Araujo, Isidro Menéndez y Francisco Morazán. También distinguibles artistas del país como los escritores Salarrué, Arturo Ambrogi, Claudia Lars y Alfredo Espino, además de músicos como el paraguayo Agustín Barrios Mangoré. También, icónicos personajes políticos contemporáneos reposan en él, como el revolucionario Farabundo Martí; el fundador del partido Alianza Republicana Nacionalista de El Salvador (ARENA), Roberto d'Aubuisson; el dirigente del Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN) Shafick Hándal.

Actualmente le necroturismo sigue vivo y con mucha fuerza en el país, especialmente en San Salvador, tal como se puede apreciar en el artículo publicado por el portal de transparencia de la Alcaldía de San Salvador publicado el 1 de noviembre de 2021 en el cual se presenta una iniciativa del alcalde Mario Durán, en donde aprovechó la víspera del día de los difuntos a través de Necrotours haciendo un llamado a los capitalinos a disfrutar de esta actividad con familiares y amigos , siempre y cuando se respeten los protocolos del cementerio⁷.

Otro evento que se lleva a cabo en la actualidad es la ruta de los expresidentes, esta se puede encontrar en el cementerio de los ilustres. La Secretaria de la Cultura de El Salvador está encargada de esta actividad, la cual consiste en visitar las 18 tumbas de los expresidentes de El Salvador que se encuentran alojadas en este cementerio, entre ellos el general Gerardo Barrios, Rafael Zaldívar, Francisco Morazán, Fidel Sánchez Hernández, Maximiliano Hernández Martínez, Manuel Enrique Araujo, entre otros.

⁷ sansalvador.gob.sv

2.2 Políticas del desarrollo sostenible en El Salvador.

De acuerdo con el programa Turismo y Desarrollo Local, fomentado por Mitur, Ministerio de Turismo de El Salvador en su página web www.mitur.gov.sv, explica que el turismo juega un papel fundamental para el desarrollo del país debido al impacto que abre caminos a nuevas fronteras que antes se creían inalcanzables.

A continuación se presentan las políticas presentadas por el Ministerio de Turismo de El Salvador desde el año 2017 en su portal www.mitur.gov.sv⁸:

2.2.1 Turismo como impulsor de la economía

Genera divisas, distribuye la riqueza y mitiga la pobreza en los territorios en los que se desarrolla, tanto en las zonas urbanas como en comunidades rurales alejadas y con escasas oportunidades de desarrollo.

2.2.2 El turismo brinda oportunidades para todos

Crea empleos y oportunidades de inserción productiva con equidad de género, para personas de diversas edades y con distintos niveles de educación institucional. Articula encadenamientos productivos, favoreciendo actividades sociales y económicas en zonas rurales, por lo que su impacto trasciende a los resultados directos de la actividad, contribuyendo incluso, a reducir la necesidad de migrar del campo a la ciudad y hacia otros países.

2.2.3 El turismo fomenta el valor del patrimonio cultural

Propicia la puesta en valor, divulgación y disfrute del patrimonio natural y cultural, pues origina actividades recreativas, de entretenimiento y educación para el disfrute de las comunidades receptoras y los visitantes, motivando la conservación, protección y renovación del patrimonio.

2.2.4 El turismo enorgullece a el país

Fortalece el sentido de identidad, el orgullo local y el respeto a la diversidad cultural de los pueblos en los que se desarrolla. Contribuye a propiciar la integración familiar, así como a combatir la discriminación.

2.2.5 El turismo demuestra una imagen inspiradora para los visitantes.

Muestra una imagen positiva del país, lo que motiva el deseo de conocer sus destinos, propicia las inversiones en el territorio, y el consumo de otros productos nacionales, fortaleciendo el liderazgo del país en el ámbito internacional.

⁸ mitur.gov.sv, 2017

2.3 Políticas del desarrollo sostenible

Como se puede apreciar en el siguiente apartado el turismo promueve la producción agrícola y a su misma vez el desarrollo gastronómico. El turismo ayuda a enriquecer las experiencias culinarias de los visitantes de los diversos destinos turísticos⁹.

A continuación se presentan los elementos que incluye la política de desarrollo sostenible¹⁰.

Innovación creativa para el desarrollo local: tiene la finalidad de fomentar acciones para poner en valor turístico la identidad, las costumbres y valores de las localidades del país, sirviendo de plataformas para presentar la oferta de los municipios de forma innovadora, competitiva y sostenible; generando la creación de nuevas fuentes de empleo e ingresos; el rescate de la identidad y el aprovechamiento y disfrute de los recursos naturales y culturales, así como la contribución a la protección del medio ambiente natural y cultural.

La estrategia se orienta a convertir a los actores locales en protagonistas del desarrollo de sus comunidades, aprovechando sus iniciativas para incorporarlas a la planificación y articulación de la oferta turística en los destinos y optimizando las inversiones públicas y privadas a través de un proceso de intercambio de conocimientos y asesoría técnica, así como también, identificando acciones que posibilitan un mayor impacto del turismo en el corto, mediano y largo plazos.

Inversión enfocada en el territorio: El impulso a la inversión turística en las localidades no sólo compete a los gobiernos municipales, sino que también a la comunidad y a las diversas instituciones que trabajan en el ámbito local, departamental y nacional. En este sentido es necesario aunar esfuerzos para superar de manera conjunta algunos de los desafíos, tales como la simplificación administrativa para agilizar los trámites de las empresas turísticas, desarrollar y fortalecer programas para acceso a financiamiento e incentivos, especialmente aquellas con potencial desencadenante para generar empleos e ingresos y fortalecer la creación de riqueza en el territorio.

Estas instituciones deben, además, establecer una adecuada coordinación y articulación interinstitucional, que atienda las demandas de inversión para los proyectos de emprendedores, propiciando que los procesos productivos se desarrollen a partir de una cultura turística emprendedora, innovadora y responsable.

Ofertas singulares y significativas: El fortalecimiento de los actores locales para el fomento del turismo como eje de desarrollo económico local hace necesario el

⁹ mitur.gov.sv, 2017

¹⁰ Ibid

desarrollo de capacidades para diseñar propuestas creativas que generen una diferenciación sustancial de los destinos, aprovechando las oportunidades de mercado y el patrimonio cultural y natural del que disponen.

El proceso de identificación, desarrollo, promoción y comercialización de la oferta turística local debe impulsarse en las distintas localidades del país, para lo cual se deben considerar las condiciones logísticas, de infraestructura y de posicionamiento de cada destino para lograr resultados en la capacidad de recibir y distribuir los flujos turísticos.

Es por ello necesario que la oferta turística local sea de bajo impacto medioambiental, se constituya como una organización adecuada que incorpore al trabajo productivo de las comunidades locales, fomente la infraestructura y equipamiento acorde y respetuosa con el entorno, capacite y profesionalice a quienes prestan los servicios, logre la calidad de los servicios ofertados, pero sobre todo que permita la innovación en el diseño de actividades que resulten satisfactorias para el turista consumidor y motiven las visitas.

En Noir- El Salvador tours se busca aplicar las políticas mencionadas como se habló anteriormente en la estrategia de desarrollo sostenible y amparándose en el programa de desarrollo internacional auspiciado por las Naciones Unidas entre las cuales vale recalcar las siguientes: fin de la pobreza, hambre cero, Salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género , agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación e infraestructura, reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo responsables, acción por el clima, vida submarina, vida de ecosistemas terrestres, paz, justicia e instituciones sólidas, alianza para lograr los objetivos.

2.4 Recursos Naturales

Entre los recursos naturales se puede mencionar los diversos parques que adornan los campos santos los cuales son debidamente atendidos y reciben el mantenimiento de rutina de acuerdo a los protocolos de cada cementerio. El parque más grande a recalcar es el Parque Memorial Jardin Maquilishuat, ubicado en los dominios de La Bermeja, al igual que el Parque Memorial Las Parcelas, ambos parques reciben la atención y mantenimiento necesarios para además de servir como área de descanso para los difuntos también como una vista que vale la pena apreciar en las siguientes imágenes propiedad del cementerio La Bermeja y el cementerio de Los Ilustres.

2.5 Identidad cultural y Estudio de la idiosincrasia del país

Noir- El Salvador tours tomará un recorrido por uno de los lugares más visitados cotidianamente por los ciudadanos residentes de las zonas aledañas, El cementerio Los Ilustres, lugar en donde residen una variedad de esculturas y estatuas que muestran la historia y mitología de las cuales fueron inspiradas al momento de su elaboración. Detalles acerca de la historia de los diversos elementos y personajes que solazan los campos santos están definidos dentro del marco teórico.

2.6 Plan estratégico del producto turístico

2.6.1 Definición de calidad de un producto turístico

La calidad turística ha sido definida como un conjunto de elementos, definidos en estándares técnicos por entidades privadas y gubernamentales, que aseguran que toda experiencia turística sea acorde a las expectativas de viajeros y viajeras¹¹, también se conoce como; satisfacer las necesidades de los clientes, las expectativas de estos, de acuerdo con el “Instituto de Calidad Turística Española” en Madrid. En ambos conceptos se busca dar una experiencia benéfica para los visitantes y clientes de una zona en particular. La calidad juega un papel fundamental en el desarrollo de un producto y su éxito en el mercado comercial.

Es importante mencionar que los visitantes tienen una expectativa del producto que están adquiriendo o están por adquirir y recae en el emprendedor la responsabilidad de cumplir con estas expectativas y las necesidades de los visitantes y de esa manera provocar un impacto positivo en ellos.

¹¹ efdeportes.com, 2009

2.6.2 Gestión del cliente

Existe un enfoque de gestión de calidad que fue primeramente establecido en el siglo XVIII, en la época de la revolución industrial para luego evolucionar y adaptarse a los parámetros de la actualidad¹².

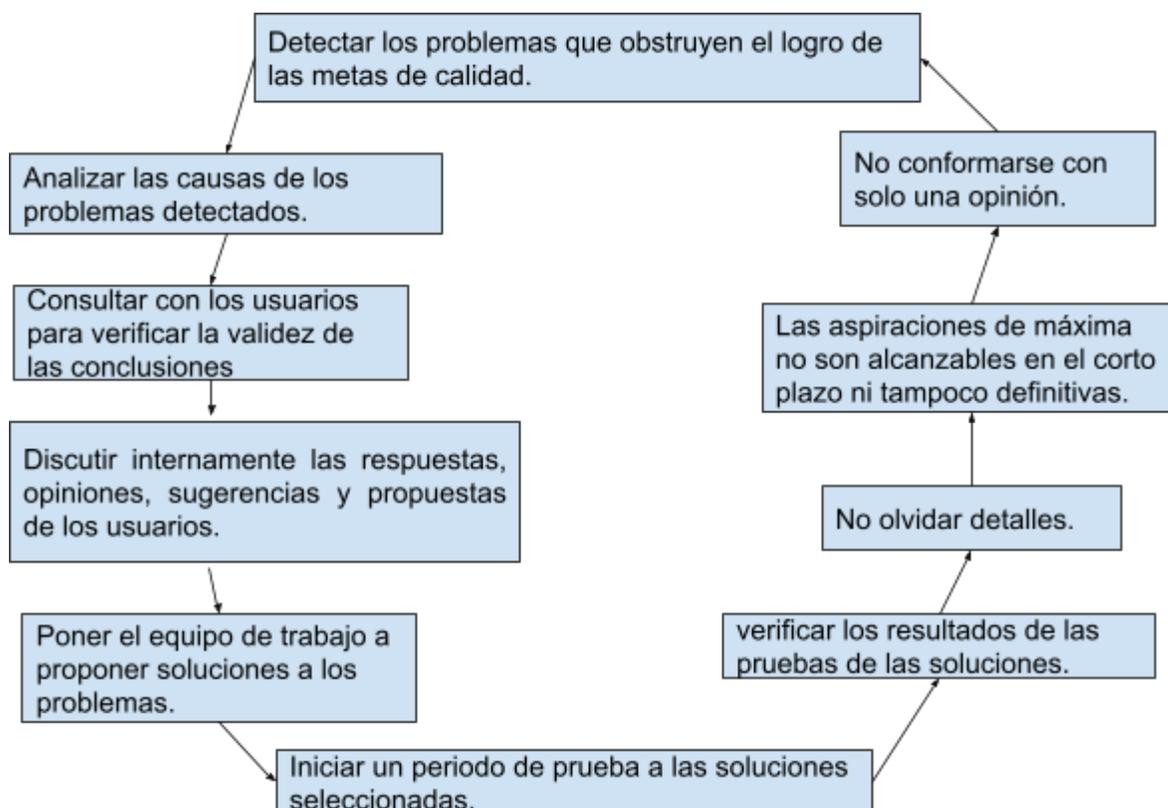
Hoy en día podemos encontrar las normas ISO, las cuales juegan un papel fundamental que funciona como una lista de cheques a los cuales las empresas y negocios pueden tomar como referencia para comparar el servicio que se brinda a sus clientes y visitantes. Dichas normas se aplican a una variedad de tipos de servicios especialmente en el área del turismo.

Al final del día dependerá del tipo de cliente o turista para determinar las necesidades que se deben atender y atacar como emprendedor para poder satisfacer y cumplir las expectativas que puedan invadir a los turistas.

¹² BOULLON, Roberto. *Calidad Turística en la Pequeña y Mediana Empresa* (Ediciones Turística, 2003)

2.6.3 Calidad del producto turístico

Para Noir- El Salvador tours cumplir con las expectativas de los turistas es una prioridad fundamental por lo cual se plantea el siguiente esquema¹³.



A través de este esquema se busca identificar problemas y obstáculos que dificulten la meta de satisfacer las necesidades de los turistas y obtener resultados positivos reduciendo el margen de satisfacción para futuras visitas. También se busca atender las dudas y preguntas que surjan reiniciando el ciclo para estar en constante aprendizaje y mejora de servicios.

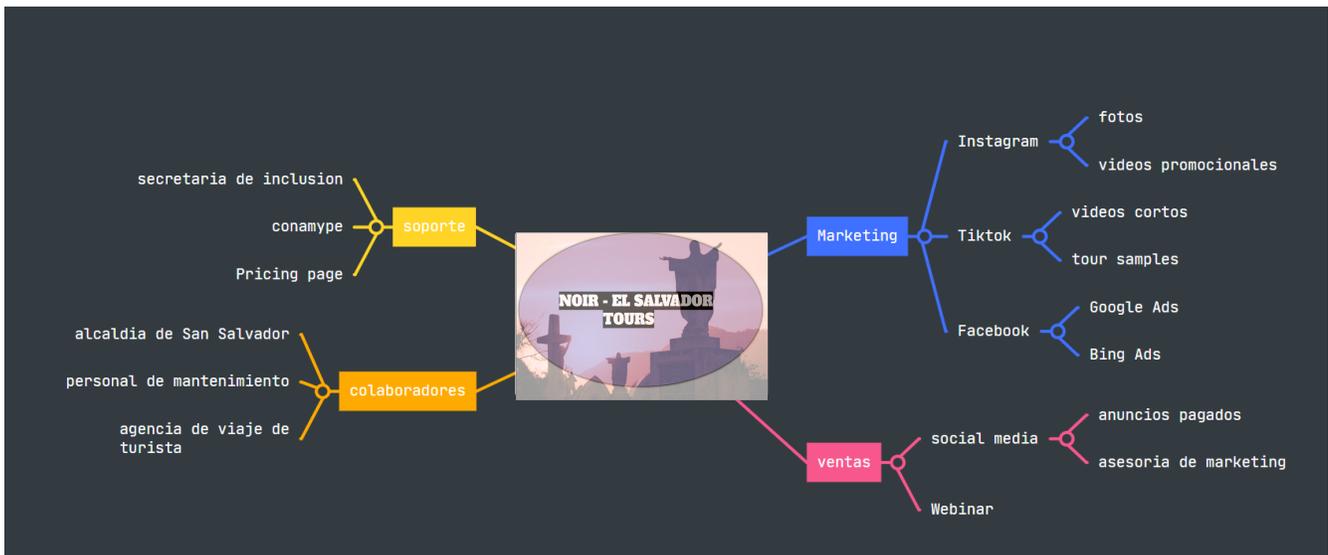
¹³ BOULLON, Roberto. *Calidad Turística en la Pequeña y Mediana Empresa* (Ediciones Turística, 2003)

2.7 Plan estratégico

Noir - El Salvador tours tiene previsto brindar servicios de tour nocturnos a los turistas para brindar la experiencia del necroturismo. El proyecto se llevará a cabo principalmente en El Parque Memorial La Bermeja, también conocido popularmente como cementerio La Bermeja está ubicado en bulevar Venezuela número 1617. Está abierto de lunes a viernes de ocho de la mañana hasta las cuatro de la tarde sin cerrar al mediodía y los días sábado y domingo de ocho de la mañana hasta las doce del mediodía y de una de la tarde a las cuatro de la tarde en su horario regular. La ubicación del cementerio La Bermeja puede ser beneficiosa para los turistas que desean tener más opciones nocturnas. La primera flecha señala la ubicación del cementerio a la izquierda de la primera imagen, en donde se puede apreciar el acceso a el bulevar Venezuela que colinda con el siguiente cementerio aledaño, los Ilustres. La visita al cementerio se llevará a cabo a las 8:00 pm hasta las 9:00 pm bajo reserva de cupo. Los turistas podrán participar en dicho producto desde los 18 años hasta los 60 años siempre y cuando cumplan con los protocolos de seguridad que cada cementerio requiera y tendrá un costo de 35 dólares americanos más iva por persona.

En segundo lugar, se tendrá la opción alternativa de visitar El cementerio de los Ilustres que está abierto al público desde el año 1849 y se considera uno de los principales campos santos salvadoreños en los cuales se encuentran importantes familias y personajes distinguidos de la sociedad salvadoreña como Alberto Masferrer, Manuel Enrique Araujo entre otros. Otro de los principales atractivos del cementerio es la variedad de figuras religiosas de grandes proporciones, además de las figuras míticas como la Luperca, conocida como La Loba que amamanta a Rómulo y Remo. Dichas figuras hacen la experiencia de una visita memorable. Otro de los atractivos de la zona están marcados en la imagen dos con flechas azules, entre ellos el mercado Central de San Salvador y el nuevo proyecto de la calle Ruben Dario, la última brinda una conexión inmediata a el Centro Histórico, lugar en donde los turistas pueden apreciar una variedad de servicios y restaurantes abiertos hasta horas de la noche. La visita al cementerio se llevará a cabo a las 8:00 pm hasta las 9:00 pm bajo reserva de cupo. Los turistas podrán participar en dicho producto desde los 18 años hasta los 60 años siempre y cuando cumplan con los protocolos de seguridad que cada cementerio requiera.

2.8 Organigrama de los colaboradores



2.8.1 Misión

Somos una empresa tour operadora la cual brinda la experiencia del necroturismo a clientes que busquen descubrir el tejemaneje de los campos santos con un toque misterioso que brinda una visita nocturna enseñando acerca de la historia de los personajes que se encuentran en dichos cementerios a la vez respetando la identidad de los mismos.

2.8.2 Visión

Noir - El Salvador Tours busca ser reconocido por impulsar el necroturismo a nivel nacional brindando una experiencia fresca y llamativa para los amantes de la belleza gótica disfrazado por la oscuridad de la noche y paulatinamente, ser reconocido internacionalmente tras brindar dichas experiencias placenteras y fascinantes.

2.8.3 logo del producto



CAPITULO III

responsabilidad del emprendedor

3.1 Perfil emprendedor

3.1.1 Concepto emprendedor

Emprendedor es el principal promotor del desarrollo económico y social de un país¹⁴. Identificar oportunidades, aprovecharlas y buscar los recursos para transformarlas en negocios rentables, en esencia, es su misión. También cita lo siguiente; el emprendedor es un individuo capaz de pensar y actuar de forma innovadora, identificando y creando oportunidades, inspirando, renovando y liderando procesos, tornando posible lo que parece imposible, logrando entusiasmo en las personas, combatiendo la rutina y asumiendo riesgos calculados con el objetivo de obtener lucro¹⁵.

Para Noir - El Salvador tours, ser un emprendedor es incursionar en el mundo de los negocios y a la vez tener iniciativa para tomar decisiones brindando un producto requerido en un mercado en particular según la necesidad del mismo buscando el éxito a pesar de la adversidad.

¹⁴ BOVEDA, José Enrique. *Manual de Emprendedorismo* página 7, 2010.

¹⁵ SEBRAE2 (2010).

3.1.2 Tipo de emprendedor

Noir - El Salvador tours toma como referencia los tipos destacados en el manual antes mencionado¹⁶.

3.1.2.1 Emprendedores por oportunidad

Son aquellos que emprenden porque han detectado un problema, déficit o una insatisfacción en el mercado consumidor. Ellos creen poder aprovechar y capitalizar a través de sus ideas creativas e innovadoras de solución. Muchas veces ese proceso se da a partir de la observación que les permite un trabajo en relación de dependencia y otras veces por circunstancias aleatorias; lo cierto es que la observación y la detección de oportunidades son aptitudes propias de un emprendedor¹⁷.

3.1.2.2 Emprendedores sociales

Los emprendimientos con este perfil vienen ganando terreno. En esta categoría existe una variedad de emprendedores que combinan emprendimientos sin fines de lucro, se diferencian en el especial cuidado que tienen al gestionar sus operaciones y los impactos sociales y ambientales que puedan generar. También encontramos proyectos con fines de lucro, bien apalancados económicamente y profesionalmente gestionados, buscan socios que los capitalicen, pero se caracterizan por incorporar en sus estrategias y políticas, estándares de transparencia, prácticas laborales que no violen las leyes, construcción de buenas relaciones en la comunidad en la que operan, así como el respeto por el medioambiente, potenciando un modelo de negocios con enfoque sustentable.

Esta empresa fue creada con un enfoque oportunista y social ya que busca principalmente atacar un área del mercado Salvadoreño que no está siendo aprovechado en su totalidad en la capital, el necroturismo, debido a las mínimas opciones de turismo nocturno que se encuentran disponibles actualmente en San Salvador. Además, busca generar un impacto positivo en la sociedad a través de la impulsión del turismo local con el propósito de contribuir con la economía de la población salvadoreña.

¹⁶ BOVEDA, José Enrique. *Manual de Emprendedorismo* Capítulo 1.3,2010.

¹⁷ KANTIS, Hugo 2009.

3.1.3 Ecosistema emprendedor

Daniel Isenberg¹⁸, define al "ecosistema" como una combinación de varios dominios: cultura, política, liderazgo, disponibilidad financiera, capital humano, mercado favorable a los emprendimientos dinámicos.

Se agrupa en 6 áreas claves, ciertos elementos en un ecosistema¹⁹.

3.1.3.1 Mercado: incluyendo los primeros clientes y las redes que son fundamentales para el desarrollo de una nueva empresa, como las redes de emprendedores.

3.1.3.2 Políticas: incluyendo un apoyo real de las autoridades y organismos públicos, como la creación de un marco legal que favorezca la creación de empresas y su expansión.

3.1.3.3 Financiación: tanto acceso a la financiación bancaria como un suficiente número de ángeles inversionistas con experiencia y entidades de capital de riesgo capaces de acompañar el crecimiento de las nuevas empresas.

3.1.3.4 Cultura: factor clave, incluyendo dar visibilidad a los éxitos y elevar el estatus social del emprendedor, así como una cultura de tolerancia al riesgo y al fracaso.

3.1.3.5 Soporte: que cubre tanto la infraestructura, como la presencia de incubadoras, asesores legales y financieros, mentores, organizaciones de la sociedad civil que apoyan a emprendedores, etc.

3.1.3.6 Capital humano: que cubra el talento, formación, conocimientos y experiencias de los individuos y la calidad de la enseñanza que desarrolle competencias emprendedoras.

¹⁸ ISENBERG, Daniel (2011)

¹⁹ Ibid.

3.1.3.7 Mercado: Para Noir - El Salvador Tours el mercado consiste en el turismo local e internacional interesado en el entretenimiento nocturno en general, el necroturismo y la historia de los campos santos de San Salvador.

3.1.3.8 Políticas: buscará el apoyo de las autoridades locales disponibles como Conamype de la Secretaría de la Cultura.

3.1.3.9 Financiación: la apreciación financiera será proveniente de las mismas entidades previamente mencionadas y a la misma vez se buscará el apoyo de la alcaldía de San Salvador como también de los cementerios que sean afines a este proyecto.

3.1.3.10 Cultura: se busca elevar el estatus social de Noir - El Salvador Tours como empresa a través de la implementación de la enseñanza a los turistas acerca de los personajes históricos que se encuentran en los campos santos de los cementerios locales.

3.1.3.11 Soporte: consiste principalmente en los cementerios correspondientes a la infraestructura del producto. Se espera el apoyo de autoridades de cada cementerio afín a los proyectos auspiciados por la Secretaría de la Cultura.

3.1.3.12 Capital humano: El guía asignado deberá informar, educar y enseñar lo relacionado a los campos santos y sus respectivos personajes alojados en ellos.

3.1.4 Competencias y características como emprendedor

Las competencias emprendedoras se traen y se adquieren²⁰. El siguiente cuadro identifica las características y competencias del emprendedor que serán implementadas en el esquema de emprendedurismo para Noir El Salvador Tours.

competencias	características	
Vinculadas al logro	Búsqueda de oportunidades	Estas características ayudarán a fortalecer la empresa ya que a pesar de estar en sus inicios, es consciente de los posibles riesgos, lo que lo mantiene alerta para actuar y conseguir el éxito.
	Perseverancia	
	Demanda de calidad	
	Toma de riesgos calculados	
Vinculadas a los compromisos	Fijación de objetivos	La empresa se compromete a brindar un servicio de calidad basado en un plan de acciones con metas objetivas.
	Cumplimiento de los compromisos	
	Busqueda de informacion	
	Búsqueda de recursos	
	Planificación y seguimiento	
Vinculadas al liderazgo	Construcción de redes y contactos	Para Noir El Salvador Tours es indispensable reflejar una imagen de seriedad y credibilidad. Por lo tanto, se tomará su debida instrucción en los diferentes apartados tales como: Capacidad de solucionar problemas, capacidad de trabajar en equipo, capacidad de persuasión, independencia de criterio y autoconfianza entre otros.
	Capacidad de persuasión	
	Capacidad de trabajo en equipo	
	Capacidad de solucionar problemas	
	Capacidad de negociación	
	Iniciativa	
	Independencia de criterio y autoconfianza	

²⁰ SEBRAE, Brasil, (2005).

3.1.5 Barreras para emprender

"Barreras de entrada" es un término frecuente en los negocios para denominar a los obstáculos que pueden existir para ingresar al mercado²¹. También se menciona los siguientes enunciados:

"Las principales barreras son culturales y las autoimpuestas por nosotros mismos."

"No tenemos una cultura emprendedora y no estamos preparados, porque los modelos educativos aún están estructurados para enseñarnos a ser empleados."

"No se apoya a los emprendedores, aún se los mira como los bichos raros, soñadores y temerarios."

"La financiación es importante, pero no la barrera más importante, cuando alguien tiene un buen proyecto, es decir, si tiene un potencial de crecimiento y es ambicioso, siempre encontrará financiación."

Los siguientes conceptos recopilados por el Observatorio del clima emprendedor se consideran barreras para el emprendimiento de Noir - El Salvador Tours:

3.1.5.1 Financiamiento: indiscutiblemente es necesario el financiamiento para lograr crecer como empresa. Por el momento, se está a la espera del apoyo de las autoridades afines a proyectos enfocados en necroturismo, como la alcaldía de San Salvador, CONAMYPE, entre otros.

3.1.5.2 Dificultades logísticas: actualmente, en San Salvador se conoce que el necroturismo tiene poca demanda ya que hay una mínima cantidad de programas que ofrecen dichos servicios. Esto conlleva a un déficit de demanda por la falta de accesibilidad y la variedad en el necroturismo, lo que complica la comercialización del producto.

3.1.5.3 Ventas insuficientes: para una empresa en crecimiento, se prevén tanto incrementos como bajas en las ventas. Esto es un factor de dificultad que se debe afrontar y superar, lo que conlleva a la elaboración de un plan de acción que ataque las barreras mencionadas.

²¹ Observatorio del clima emprendedor Fundación Iniciador, (2013)

3.1.6 Factores de éxito

De acuerdo con el modelo las 7'S de Mckinsey²², el cual ha sido implementado en empresas exitosas en Estados Unidos y Japón entre otras, existen siete áreas a ser consideradas para el desempeño exitoso de una empresa.

Para este ejercicio se tomará como referencia este modelo a manera de tener mayor posibilidad de éxito en el desempeño de Noir - El Salvador Tours.

3.1.6.1 Estrategia: Como estrategia principal se tiene proyectado iniciar una campaña con los medios de comunicación virtuales tales como; Instagram, Tiktok, Facebook y Twitter debido al gran alcance que logran dichas plataformas en la actualidad.

3.1.6.2 Estructura: La organización está formada por el fundador del proyecto y los lazos que se formarán con las autoridades encargadas en fomentar el turismo en El Salvador las cuales son; el Ministerio de Turismo, La alcaldía de San Salvador y La Secretaria de la Cultura.

3.1.6.3 Sistemas: Como proyección previa a la estrategia se tiene un capital inicial para publicidad de redes sociales en lo que respecta a el desarrollo de la estrategia de publicidad, consecuentemente, el personal encargado de la elaboración de estrategias debe estar constantemente instruido e informado de las tendencias en media.

3.1.6.4 Personal o equipo de trabajo: Además del personal encargado de la publicidad, el personal está conformado por el guía a cargo de las visitas al cementerio, y el personal de mantenimiento de los establecimientos correspondientes, al igual que el intermediario entre la empresa y las entidades gubernamentales afines al programa de necroturismo.

3.1.6.5 Competencias: Noir - El Salvador Tours busca darse a conocer en el mercado como una experiencia única que además de mostrar la belleza de las estructuras de los campos santos, también busca informar a los visitantes acerca de la historia de los diversos personajes que se encuentran en dichos cementerios.

3.1.6.6 Estilo: El estilo a seguir proviene de lo que inicialmente se consideraba poco ortodoxo el turismo oscuro que ha crecido grandemente en los últimos años al punto que servicios de streaming como Netflix han dedicado series como "Dark Tourist," o también las visitas a las catacumbas de París que son visitadas por más de 250 mil personas cada año²³.

3.1.6.7 Valores compartidos: En todo momento se fomenta el respeto mutuo tanto como para los visitantes, personal del cementerio, infraestructura y medio ambiente para mantener la integridad y el orden debido.

²² 7'S de Mckinsey, 1980.

²³ es.parisinfo.com, 2015.

3.2 Responsabilidad del emprendedor

Para definir los principios de responsabilidad social de Noir - El Salvador Tours primero se debe comprender en concepto “la responsabilidad de una empresa ante los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de su actividad. Un sistema de gestión que considera las expectativas de los grupos de interés relacionados con la empresa, a través de un comportamiento transparente y ético”²⁴.

Para Noir - El Salvador Tours, la responsabilidad recae dentro de los siguientes agentes²⁵.

3.2.1 Responsabilidad con los clientes: Existe el famoso dicho “el cliente siempre tiene la razón” el cual en la mayoría de los casos puede llegar a ser malinterpretado. Esto debe ser una prioridad para la aceptación y crecimiento de una empresa ya que siempre y cuando los clientes tengan un servicio de calidad óptimo, ellos lo reflejarán a través de los comentarios hacia sus familiares y conocidos.

3.2.2 Responsabilidad con los empleados: No solamente basta con tratar bien a los clientes sino también, a los colaboradores directos, dichos colaboradores tienen derechos los cuales deben ser velados como en toda empresa sería amparados por la ley.

3.2.3 Responsabilidad con la sociedad: El turismo es un medio que ayuda a impulsar a la economía como se ha mencionado anteriormente. Esto genera ingresos y empleo para diversos sectores aledaños a la ruta turística.

3.2.4 Responsabilidad con el medio ambiente: como empresa es necesario cooperar con mantener los campos santos limpios y es parte del compromiso en todo momento indicar a los colaboradores y visitantes hacer énfasis en ello.

3.2.5 Responsabilidad como emprendedor: Como emprendedor es indispensable comprometerse a cumplir con los agentes mencionados y también identificar alguna falta que sea determinante para el desarrollo de la misma.

Entre los beneficios que conlleva seguir estos principios se encuentran el mejoramiento en la respuesta de la relación empleado-cliente, al igual que un mejor rendimiento en la productividad generando mayores y mayores ganancias como empresa y por lo tanto, lograr un mayor impacto para cumplir predicción de metas.

²⁴ Patricia Gonzales, jefe de RSE de la Cámara de Comercio de Bogotá, 2010.

²⁵ Daniela Lozano (febrero 2015).

3.3 Normativas de calidad dentro del turismo

Para Noir- El Salvador tours es indispensable como empresa implementar las leyes a cabalidad, y estar legalmente establecido. Por lo tanto, es necesario cumplir una serie de normas y estándares aplicados al turismo.

Entre las normas a seguir se encuentran las normas ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. (ISO 9001:2015)

ISO 9001: Se ocupa del diseño de programas de calidad, su instalación y su puesta en práctica y desarrollo en toda la compañía, así como de los servicios post venta. Es una guía para las empresas que diseñan.

ISO 9004-2: Es una guía para la gerencia de calidad y los elementos de calidad de los servicios posventa y servicios directos. Es la norma que mejor se ajusta a las características de las empresas que actúan en el campo del turismo.

A manera de ser un emprendedor exitoso se plantea un programa de calidad para los visitantes en el cual a ellos se les permita dar su opinión en cuanto a la satisfacción del servicio recibido, esto en el objetivo de brindar un mejor producto para futuros clientes, consecuentemente identificar y atacar los obstáculos que dificulten el cumplimiento de las metas como empresa.

Por último, dentro de la Ley de Turismo de El Salvador, Capítulo IV, artículo 10 dice que Los titulares y sus Empresas Turísticas inscritas en el Registro, estén o no acogidas a los incentivos fiscales establecidos en la presente ley, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la presente Ley y sus reglamentos;
- b) Proporcionar la información y documentos que les sean solicitados con relación al desarrollo de sus actividades; tal información tendrá tratamiento confidencial, excepto datos consolidados del sector y sus actividades; y
- c) Facilitar el ingreso a sus instalaciones a los funcionarios y empleados debidamente acreditados, cuando en cumplimiento de sus responsabilidades así lo soliciten.

Al igual que el artículo 11, literal b, "Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia de infraestructura turística, normas de calidad y dotación de servicios"

Los turistas tienen la certeza que todos los lineamientos legales han sido aplicados debidamente. La información de los visitantes será manejada con debida confidencialidad. La logística del servicio será presentada de manera transparente.

CAPITULO IV

**plan de costeo para el
producto o servicio
turístico**

4.1 Perfil emprendedor

4.1.1 Logo del producto



4.1.2 Diseño del plan de negocios

4.1.3 Nombre del Servicio: Noir - El Salvador Tours

4.1.4 Misión

Somos una empresa tour operadora la cual brinda la experiencia del necroturismo a clientes que busquen descubrir el tejemaneje de los campos santos con un toque misterioso que brinda una visita nocturna enseñando acerca de la historia de los personajes que se encuentran en dichos cementerios a la vez respetando la identidad de los mismos.

4.1.5 Visión

Noir - El Salvador Tours busca ser reconocido por impulsar el necroturismo a nivel nacional brindando una experiencia fresca y llamativa para los amantes de la belleza gótica disfrazado por la oscuridad de la noche y paulatinamente, ser reconocido internacionalmente tras brindar dichas experiencias placenteras y fascinantes.

4.1.6 Valores

4.1.6.1 Respeto: Todas y cada una de las actividades se realizan de manera cordial y cortés. Teniendo el decoro que se mantenga un ambiente respetuoso tanto para los clientes como para el campo santo durante la visita.

4.1.6.2 Responsabilidad: se brinda la confianza necesaria para los clientes del servicio a recibir, el tiempo que se dispone y la seguridad que conlleva una visita a los campos santos en horas nocturnas.

4.1.6.3 Servicio a la sociedad: se dinamiza turística y culturalmente los diferentes destinos y el comercio nacional aledaño a nuestro producto.

4.2 Plan de costos para el servicio turístico

Noir - El Salvador Tours
Informe de costos de producción del servicio.
Periodo de un mes.

	ELEMENTOS	costos de acuerdo a la identificación	costos de acuerdo a su comportamiento
MANO DE OBRA	salario mensual del propietario. salario de guía turístico. empleado administrativo	Arrendamiento y uso del cementerio, aseo del arrendamiento	Pago de servicios: energía eléctrica, telefonía e internet, acueducto y alcantarillado, impuestos locales.
OTROS COSTOS INDIRECTOS	depreciación de mobiliario: automóvil, instalaciones de el cementerio	Suministro: Alimentación de colaboradores del cementerio.	Suministro: Gasolina

CAPITULO V

bibliografía y webgrafía

Reglamento General de la Ley de Turismo, tomo N. 395, 2012

Ley de Turismo de la República de El Salvador, decreto N. 899, D.L. No 570, 17 DE DICIEMBRE DE 2010

Paris, Web oficial de la Oficina de Turismo y Congresos.

<https://es.parisinfo.com/que-visitar-en-paris/info/guias/inmersion-en-medio-de-las-catacumbas-de-paris#:~:text=Una%20idea%20de%20visita%20original&text=Cada%20a%C3%B1o%2C%20se%20cuentan%20unos,que%20bajar%20unos%20140%20escalones.>

Citaciones APA:

[https://www.scribbr.es/normas-apa/ejemplos/pagina-web/#:~:text=Al%20citar%20una%20p%C3%A1gina%20web%20o%20un%20art%C3%ADculo%20online%2C%20seg%C3%BAAn,Americana%20de%20Psicolog%C3%ADa%2C%202019\).](https://www.scribbr.es/normas-apa/ejemplos/pagina-web/#:~:text=Al%20citar%20una%20p%C3%A1gina%20web%20o%20un%20art%C3%ADculo%20online%2C%20seg%C3%BAAn,Americana%20de%20Psicolog%C3%ADa%2C%202019).)

Descubre la riqueza de El Salvador

<https://descubrelariquezadeelsalvador.wordpress.com/2015/08/23/necroturismo-en-el-salvador-mas-que-una-actividad-turistica/>

Estrategias para el desarrollo sostenible

<https://www.universitatcarlemany.com/actualidad/nuevas-estrategias-para-el-desarrollo-sostenible-del-medio-ambiente#:~:text=Hay%20muchas%20estrategias%20que%20se,el%20acceso%20al%20agua%20limpia.>

Presentación del plan El salvador sustentable

<https://www.iica.int/es/prensa/noticias/presentacion-del-plan-el-salvador-sustentable>

Objetivos de desarrollo sostenible, Naciones unidas:

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Guía de Planificación Turística: Un Instrumento para el Desarrollo Local en El Salvador. Ministerio de Turismo; www.mitur.gob.sv, www.elsalvador.travel

Gestión de Calidad en Empresas Turísticas.

<https://core.ac.uk/download/pdf/67707107.pdf>

GlobalSTD: Estándares ISO para gestionar los servicios de turismo.

<https://www.globalstd.com/blog/estandares-iso-para-gestionar-los-servicios-de-turismo/>

Norma Técnica Salvadoreña, NTS 03.44.01:12

Normas Internacionales de Turismo.

<https://portal.aenormas.aenor.com/revista/pdf/dic14/12dic14.pdf>

Revista digital Empresarial y laboral.

<https://revistaempresarial.com/turismo/destinos/estimular-rse-industria-turismo/>

Responsabilidad de un Emprendedor por Daniela Lozano, Febrero 2015

https://www.canva.com/design/DAFJMnNPJyk/TD_YaNmV7tk_XIbjCbM0Pg/view?utm_content=DAFJMnNPJyk&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink

ASnews: responsabilidad social de un emprendedor.

<https://www.asnews.mx/noticias/responsabilidad-social-de-un-emprendedor>

Manual de emprendedurismo, Jose Enrique Boveda, 2010

Política Nacional de Turismo, El Salvador, Ministerio de Turismo.

www.mitur.gob.sv

Políticas de desarrollo Sostenible, Mitur

<https://sitca.info/wp-content/uploads/2020/01/POLITICA-DE-TURISMO-SOSTENIBLE-DE-LA-REPUBLICA-DE-EL-SALVADOR-20171.pdf>

almanatura.com Identidad y patrimonio cultural.

<https://almanatura.com/2018/05/por-que-importante-trabajar-identidad-cultural-cada-pueblo/>

Uber reviews: 5 sitios históricos de El Salvador

<https://www.uber.com/es-SV/blog/sitios-historicos-de-el-salvador/>

Corsatur.gov.sv: biblioteca virtual de turismo.

<https://www.corsatur.gob.sv/bibliotecavirtual/tipo-de-documento/documentos/catalogos/>

turismo cultural

<https://www.ostealea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/turismo-cultural-que-es-tipos-y-ejemplos>

Turismo deportivo

<https://efdeportes.com/efd135/calidad-para-el-producto-turistico-deportivo.htm>