

**Universidad  
Tecnológica de El Salvador**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA: TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA.



**TEMA:**

ELABORACION DE UNA GUIA DE MANEJO DE SERVICIOS  
TURISTICOS EN AREAS FORESTALES SOSTENIBLES DE EL  
SALVADOR.

**TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:**

MONICA ASTRID MARROQUIN LOPEZ.

SANDRA PATRICIA VELASQUEZ MORAN.

ROLANDO ANTONIO MENA FLORES.

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

TECNICO EN ADMINISTRACION TURISTICA.

MARZO, 2012

SAN SALVADOR, EL SALVADOR

**PAGINAS DE AUTORIDADES**

LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCEL

RECTOR

ING. NELSON ZARATE SÁNCHEZ

VICERRECTOR GENERAL

LIC. JUAN CARLOS CERNA

DECANO

JURADO EXAMINADOR

ING. DR. JOSE MANUEL BONILLA

PRESIDENTE

ING. CARLOS ALBERTO ESCOBAR

PRIMER VOCAL

ING. MAURICIO ERNESTO CHAVEZ

SEGUNDO VOCAL

MARZO 2012

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

## **AGRADECIMIENTOS**

**A DIOS** porque es el creador y dueño de mi vida por llenarme de dicha y sabiduría y es quien me ha permitido culminar un logro más.

**A MI MADRE** BERTHA MORAN le agradezco por su apoyo y comprensión porque siempre me estuvo guiando a ser una mejor persona y por ayudarme a lograr esta meta.

**A NUESTRO ASESOR,** ING MAURICIO CHAVEZ le agradezco por la paciencia y por la dirección de este trabajo. El apoyo y el ánimo que nos brindó.

**A MIS HERMANOS** por su apoyo incondicional.

**A MI TIA** Baldomera por sus consejos y su apoyo.

**Gracias** también a mis queridos compañeros Mónica, Rolando, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos seis meses de convivir dentro del proceso de graduación. A mis amigos Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

**Sandra Patricia Velásquez Morán**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A mi Dios** por habernos regalado la oportunidad, la voluntad y sabiduría para poder lograr tan merecido logro y la capacidad de haber culminado nuestra meta.

**A mi madre**, Cristina López por su apoyo incondicional y que estuvo en las buenas y malas de mi carrera.

**A nuestro asesor**, Mauricio Chávez por apoyarnos y ayudarnos en nuestro trabajo.

**A los docentes de la universidad** que nos brindaron parte de su tiempo para proporcionarnos la información necesaria para desarrollar la investigación.

**A nuestros amigos y compañeros** que siempre estuvieron con nosotros cuando los necesitamos.

**Mónica Astrid Marroquín López**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A mi Dios** por habernos regalado la oportunidad, la voluntad y sabiduría para poder lograr tan merecido logro y la capacidad de haber culminado nuestra meta.

**A mi madre,** María Alicia por su apoyo incondicional en las buenas y malas de nuestra carrera.

**A mi padre,** Juan Arturo que donde quiera que se encuentre está feliz por mi logro alcanzado

**A nuestro asesor,** Mauricio Chávez por apoyarnos y ayudarnos en nuestro trabajo

**A los docentes de la universidad** que nos brindaron parte de su tiempo para proporcionarnos la información necesaria para desarrollar la investigación.

**A mis hermanos,** Carlos Alberto, Juan José y Mario Osvaldo por apoyarme y estar siempre conmigo

**A nuestros amigos,** que siempre estuvieron con nosotros cuando los necesitamos. Sandra y Mónica que fueron mis excelentes compañeras

**Rolando Antonio Mena Flores**

## INDICE

	N° DE PAGINA
<b>INTRODUCCION</b>	<b>i</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción del problema	1
1.2 El enunciado del problema	3
1.3 Delimitación	4
1.3.1 Delimitación Teórica	4
1.3.2 Delimitación Geográfica	4
1.3.3 Delimitación Temporal	4
1.4 Unidad de Análisis	4
1.5 Sujeto de Estudio	5
1.6 Justificación	5
1.7 Objetivos	7
1.7.1 Objetivo general	7

1.7.2 Objetivos Específicos	7
-----------------------------	---

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

2.1 Descripción del Parque Nacional El Boquerón	9
2.2 Ubicación geográfica	11
2.3 Historia Parque Nacional El Boquerón	12
2.4 Conceptos generales de turismo	15
2.5 Tipos de turismo	16
2.6 Turismo rural	17
2.7 Turismo sostenible	18
2.8 Criterios Globales de Turismo Sostenible	19
2.9 Sellos de calidad de turismo sostenible	21
2.9.1 Green Globe	21
2.9.2 Programa smartvoyager	22
2.9.3 Programa c.a.f.e. Practices de starbucks	23
2.9.4 Programa rainforest alliance	24
2.10 Guía ambiental	25

2.11 Ley del medio ambiente de El Salvador	26
2.12 Área natural Protegida	29
2.12 .1 Ley de áreas Naturales protegidas El Salvador	30
2.13 Área forestal	33
2.13.1 ley forestal El Salvador	33
2.14 Empresas de servicios turísticos	35
2.15 Buenas prácticas ambientales en empresas de servicios turísticos	38

### **Capítulo III**

#### **Metodología**

3.1 Tipos de investigación	43
3.2 Población y muestra	43
3.3 Marco Muestral	44
3.4 Técnicas e Instrumentos	44
3.5 Procesamientos y análisis de datos	45
3.6 Interpretación y presentación de la información obtenida de los instrumentos de la investigación	45

## **Capítulo IV**

### **Presentación y análisis de resultados**

4.1 Resultados de la investigación	47
4.2 Cuadro de lista de cotejo	48
4.3 Cuadro de entrevista	51
4.4 Cuadro de hallazgos y resultados de entrevista y lista de cotejo	72

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

5.1 Conclusiones	81
5.2 Recomendaciones	83

## **Propuesta**

### **GUIA DE MANEJO DE SERVICIOS TURISTICOS EN AREAS FORESTALES SOSTENIBLES EN EL SALVADOR CASO PARQUE NACIONAL EL BOQUERON**

1. Introducción	85
2. Objetivos	86

3. Criterios ambientales	86
4. Requerimientos básicos para el desarrollo de la guía de manejo de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles	89
Requerimiento de servicios	93
Almacenamiento de alimentos	94
Mantenimiento de equipo e instalaciones	95
Reutilización y reciclaje	96
5. Compromisos ambientales de las empresas de servicios turísticos	96
Gestión del aire	97
Gestión del agua	97
Gestión de la energía	99
Gestión de residuos sólidos	100
Gestión de residuos líquidos	101
Gestión de los riesgos y amenazas	102
6. Buenas prácticas atención al cliente	103

Bibliografía	114
Anexos	116
Glosario	128

## INTRODUCCION

La presente tesina muestra la investigación enfocada al manejo de servicios turísticos en restaurante y hoteles en áreas forestales sostenibles de El Salvador caso práctico Parque Nacional El Boquerón.

El capítulo I, es la Descripción del Problema que se centra en la falta de ayuda o documentación que sirva para el buen manejo ambiental de servicios turísticos, además de la información general del El Parque Nacional El Boquerón, creado en el año 2008, la parte más alta del Boquerón, está a 1,893 msnm por lo que hay 4 miradores para disfrutar del panorama, se encuentra a 11 Kilómetros de la ciudad capital de este país.

El capítulo II. Es el Marco Teórico e información y descripción del Parque Nacional El Boquerón ya que el volcán ha sido conocido por el supuesto nombre Quezaltepeque que en náhuat significa “cerro los quetzales” El parque Boquerón se encuentra ubicado en el cantón el progreso municipio de Santa Tecla, situado al oeste de la ciudad de San Salvador y es un macizo complejo que cubre los picos: Picacho (1,959m) y Jabalí (1300m) con un diámetro de 1,500m y se sitúa a 1,800m de altura. También se menciona los puntos importantes como los criterios ambientales para una área protegida los cuales son: Conservación de

biodiversidad, Restauración de flora y fauna e Interacción natural y cultural entre otros.

El capítulo III, es sobre la Metodología en la cual trata de los diferentes tipos de investigación realizada, cabe mencionar también la lista de cotejo la cual está dividida en tres grupos que son: servicio al cliente, instalaciones, alimentos y bebidas. También encontramos una entrevista que va dirigida a los encargados de las empresas de servicios turísticos.

El capítulo IV, se da a conocer los Resultados de la Investigación y su evaluación.

El capítulo V, muestra las Conclusiones y dentro de esta se mencionan los criterios ambientales, el cual está basado en los consumos de energía, materias primas, agua, residuos, gestión y prevención de riesgos.

Además, se encuentra el diseño de la guía que se elaboró y que lleva como tema: GUIA DE MANEJO DE SERVICIOS TURISTICOS EN AREAS FORESTALES SOSTENIBLES DE EL SALVADOR.

## **Capítulo I: Planteamiento del problema**

### **1.1 Descripción del problema**

Históricamente en El Salvador, no se ha contado con alguna ayuda o documentación que sirva para el buen manejo de servicios turísticos como los restaurante y hotesles en áreas forestales sostenible de El Salvador especialmente en las Empresas de servicios turísticos que se encuentran a los alrededores del Parque Nacional El Boquerón como también lo es para este mismo, este está ubicado a 1 hora de la Capital, sobre el volcán de San Salvador o Quezaltepec, a más de 1700 msnm, el Volcán de Quezaltepec se ubica al oeste de la ciudad de San Salvador y es un macizo complejo que incluye los picos: Picacho (1,959 m.s.n.m.) y Jabalí (1,300 m.s.n.m.). Al cráter se le conoce como "El Boquerón", tiene un diámetro de 1,500 m y se sitúa a 1,893 msnm.

En la zona del Boquerón se encuentra un bosque, buenas vistas panorámicas y excelentes paseos al caminar alrededor de su orilla, en la parte sur occidente se puede apreciar la belleza de la fauna, además de especies de orquídeas en los troncos de los árboles.

Sin duda alguna es una gran opción para disfrutar de la naturaleza y belleza del país. En la zona del volcán se puede tener un ambiente de descanso entre miradores y senderos de café y frutas.

El visitante podrá obtener la conexión con el corazón de la exuberante naturaleza que El Salvador ofrece a turistas nacionales e internacionales brindándole un turismo de aventura y ecoturismo que protege el medio ambiente.

Este Territorio forma parte de la reserva forestal protegida por la Ley de Medio Ambiente en el decreto 579 del año 2005. Es catalogado el pulmón del área metropolitana de San Salvador por su aporte de oxígeno y recurso hídrico para la zona.

El Parque Nacional El Boquerón es un hábitat de una variedad de especies vegetales y animales. Lo principal que son los sembrados de café de sombra, de la variedad Borbón, café arábica. Además se pueden ver pinos, ceibas, pepetos, cedros, árboles frutales, entre otras diversidades de especies.

Se ha podido detectar algunos problemas en el Parque Nacional El Boquerón y entre ellos:

No cuenta con empresas que desarrollen el turismo local dentro del parque solamente hay 8 chalet aproximadamente, venta de artesanías con 3 pequeños locales y 4 tiendas. La ruta de autobús No 103 que va al

Boquerón llega hasta medio kilómetro antes del parque, la seguridad del lugar no es la más adecuada ya que toda la arteria que conduce al parque es muy escasa la presencia policial, sino es hasta cuando se llega al parque, se miran muy pocos alrededor del parqueo, quizás unos 15 policías de la división de turismo(POLITUR), falta de unidad entre los pequeños negocios del parque para promover el turismo, no cuentan con guías apropiadas para la orientación del turista dentro y fuera del parque, estas causas tienen sus efectos tales como son:

- Bajo desarrollo económico y poca sostenibilidad en el rubro turístico
- Poco conocimiento técnico, científico, económico, en el manejo de los recursos con los que se cuentan el parque,
- Falta de guías turísticas estables dentro del parque
- Los visitantes no siguen las recomendaciones del parque
- Vulnerabilidad ambiental que contiene el terreno.

## **1.2 El enunciado del problema**

¿Cuáles son los elementos que debe contener la guía de manejo de los servicios turísticos que utilizan las áreas forestales sostenibles de El Salvador?

### **1.3 Delimitación.**

#### **1.3.1 Delimitación Teórica.**

La investigación se basó en las guías ambientales de las empresas de servicios turísticos, restaurante y hoteles en áreas forestales sostenibles de El Salvador específicamente en El Parque Nacional El Boquerón

#### **1.3.2 Delimitación Geográfica.**

La investigación se centró en el Parque Nacional El Boquerón y sus alrededores.

#### **1.3.3 Delimitación Temporal.**

Se realizó la investigación del mes de julio a noviembre del 2011

### **1.4 Unidad de Análisis**

- Ministerio de Turismo (MITUR)
- Corporación Salvadoreña de Turismo (CORSATUR)
- Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN)
- Alcaldía Municipal de Santa Tecla
- Empresas: restaurantes, hoteles
- Parque Nacional El Boquerón

## **1.5 Sujeto de Estudio**

- Encargada de Comercialización Y Dirección de planificación y política sectorial de MITUR
- Encargado de áreas protegidas de MARN
- Representante del área de turismo de la Alcaldía Municipal de Santa Tecla.
- Empresarios(as), administradores o gerentes de empresas de servicios turísticos.
- Encargado de Parque Nacional El Boquerón

## **1.6 Justificación**

El Salvador cuenta con áreas naturales así como zonas forestales por el Estado, en la cual en los alrededores existen empresas que se dedican al turismo, debido a que son lugares muy visitados, estas empresas por lo general no toman conciencia de la protección del medio ambiente, es por ello que nuestra investigación se ha centrado en las empresas de servicios turísticos y El Parque Nacional El Boquerón en el cual se ha detectado que no existe una guía para empresas que permita el mejor cuidado del medio ambiente.

Una guía con aspecto de sostenibilidad ambiental y zonas forestales es de real importancia a la generación de valor en las empresas turísticas, permite proporcionar y desarrollar todos los mecanismos para que una guía oriente y de consejos de cómo proteger el medio ambiente, ya que las empresas de servicios tienen que tener como eje el compromiso social y ambiental porque les permite reducir costos, estar en armonía con el lugar y dar un valor agregado a sus servicios, así fortalecer el turismo en áreas naturales y protegidas en El Salvador.

La guía de servicios turísticos para áreas forestales sostenibles permitirá crear una posición competitiva en el mercado, homogenizando y desarrollando las capacidades internas y grupales de los integrantes de estos proyectos, potenciando y adquiriendo recursos, lo que en suma hace que los empresarios creen competencias que les permiten enfrentar de mejor forma los negocios con un compromiso social y ambiental.

Esta investigación se realizó con el propósito de conocer a fondo la realidad en la que nuestras áreas naturales y zonas protegidas no son conservados como debe ser el caso del Parque Nacional El Boquerón y del por qué no existe ningún tipo de guía que permita un buen manejo de servicios turísticos en áreas forestales de El Salvador.

Lo que se busca lograr con la investigación de la tesina, es aportar el conocimiento sobre una guía de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles y que de alguna manera ayude para el desarrollo del turismo en El Salvador.

## **1.7 Objetivos.**

### **1.7.1 Objetivo General.**

Diseñar una guía para el manejo sostenible de empresas de servicios turísticos (restaurante y hoteles), en áreas forestales en El Salvador específicamente en el Parque Nacional El Boquerón.

### **1.7.2 Objetivos Específicos.**

- Identificar los elementos ambientales que debe contener la guía en el manejo de servicios turísticos (restaurante y hoteles), en áreas forestales de El Salvador, caso el Parque Nacional el Boquerón.
- Analizar los factores ambientales utilizados actualmente en los servicios turísticos (restaurante y hoteles), en áreas forestales. Específicamente El Parque Nacional El Boquerón

- Contribuir a la gestión y manejo ambiental a través de una Guía Ambiental como instrumento de consulta y orientación que permita la difusión para el buen manejo de los servicios turísticos en restaurante y hoteles, en áreas forestales sostenibles en El Salvador, caso el Parque Nacional El Boquerón.

## **Capítulo II: Marco teórico**

### **2.1 Descripción del Parque Nacional El Boquerón**

El volcán de San Salvador está situado en la zona central de El Salvador. Abarca los municipios de Quezaltepeque, San Juan Opico, Colón y Santa Tecla en el departamento de La Libertad; y Nejapa en el departamento de San Salvador. Se encuentra a once kilómetros de la ciudad capital de este país.

El volcán dentro del cual se encuentra el parque, está formado por tres importantes cerros: El Jabalí, con una altura de 1,300 metros sobre el nivel del mar; El Picacho con 1,959 metros sobre el nivel del mar y El Boquerón con una altura de 1,893 metros sobre el nivel del mar; dentro de un bosque calificado por Medio Ambiente y Recursos Naturales como: bosque muy húmedo, subtropical de transición a húmedo.

Sus erupciones datan de los años 1671 y 1917. El cráter tiene aproximadamente 1.6 kilómetros de diámetro y 558 metros de profundidad, en el fondo de éste se observa un segundo cráter de menor dimensión.

En el cráter del Boquerón, al fondo puede notarse una pequeña elevación, las primeras erupciones del volcán de San Salvador fueron al final del periodo terciario y principios del cuaternario. Por otro lado, en el

interior del El *Boquerón* existía una laguna de origen desconocido, la cual se extinguió por ebullición debido a los fenómenos eruptivos durante el terremoto de San Salvador de 1917. De acuerdo al historiador Jorge Lardé y Larín, no se conocen referencias de su presencia durante la colonización española por algún cronista, sino hasta 1807 cuando el Intendente Antonio Gutiérrez y Ulloa hizo mención de una pequeña laguna, árida en sus márgenes y formada de aguas azufrosas.

El Parque Nacional El Boquerón es el parque más reciente del país, por deseo del ex presidente Antonio Saca creado en el año 2008. Declarada como área natural protegida por el decreto 579 en el año del 2005 La parte más alta del lugar al borde del boquerón, está a 1,893 msnm (metros sobre el nivel del mar), por lo que hay cuatro miradores para disfrutar el panorama.

Está ubicado a 1 hora de la capital, sobre el volcán de San Salvador o Quezaltepec, a más de 1700 metros de altitud.

El volcán ha sido conocido por el supuesto nombre indígena nahuat de Quezaltepec, que tiene el significado de cerro de los quetzales; sin embargo, Lardé y Larín asevera que tal denominación fue un «invento» del autor Manuel Fernández en su obra Bosquejo físico, político e histórico de la República de El Salvador de 1869. Por lo tanto, recalca el académico,

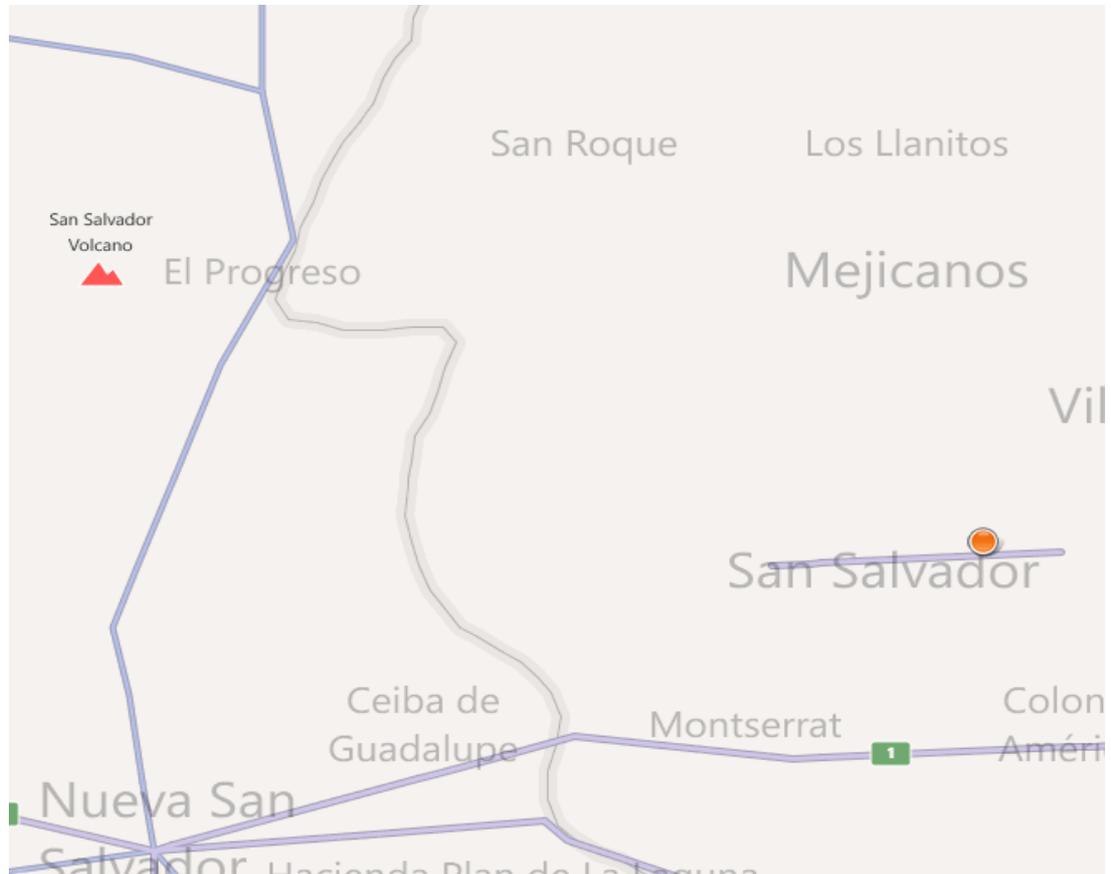
«siempre ha existido con este nombre no existe documento alguno en que se le mencione con otro apelativo».

El Boquerón fue el escenario de una potente erupción volcánica que destruyó San Salvador, Nejapa, Quezaltepeque, Armenia, Izalco y otras ciudades en junio de 1917, cuando expulsó grandes cantidades de lava que aún pueden observarse en el sitio conocido como El Playón donde la mayor parte de la erupción cayó en este lugar lo que antes eran los terrenos de pobre, cafetales, pero que pasó hacer lava, hoy en día esta lava ya seca son salva recursos tanto como para agua como para la vida silvestre.

## **2.2 Ubicación geográfica**

El Parque Nacional El Boquerón se encuentra ubicado en el cantón El Progreso municipio de Santa Tecla departamento de La Libertad, situado al oeste de la ciudad de San Salvador y es un macizo complejo que incluye los picos: Picacho (1.967m) y Jabalí (1,397 m). Tiene un diámetro de 1,500m y se sitúa a 1,800 m de altura, está a una hora saliendo desde la ciudad de Santa Tecla o Nueva San Salvador.

<http://www.elsalvadortips.com/boqueron.html>



<http://www.bing.com/maps/print>

### 2.3 Historia Parque Nacional El Boquerón

El 7 de junio de 1917, después de celebrarse la fiesta de la institución de la Eucaristía, las poblaciones cercanas vecinas al volcán de San Salvador sintieron los efectos destructores de un terremoto que ocurrió a las 6:55pm y que echó a tierra Armenia y causó daños en San Julián, Sacacoyo,

Tepecoyo, Ateos y otros lugares situados al borde de la gran falla que se extiende a lo largo de la cadena costera, desde Caluco hasta el desagüe del lago de Ilopango.

A partir de dicho mega sismo, la tierra continuó en movimientos discontinuos y diversas intensidades; pero, a las 7:30pm se produjo un espantoso terremoto que derribó casas y edificios públicos y religiosos, sembrando el natural pánico en las poblaciones cercanas al volcán de San Salvador.

A las 8:11pm, en la loma del pinar, en el borde boreal de El boquerón, se abrieron varias grietas y nuevos boqueroncitos, por donde se elevó al cielo una columna de humo negro, espeso y fétido y materiales fragmentarios en ignición, para dar paso en seguida a una correntada de magma incandescente que pasó cerca del cantón las Granadías y la cual originó un manto de 2 Kms de largo, de 200 a 250 mts de ancho y de 2 a 3 mts de espesor, algo así como 800,000 mts cúbicos de lava y escorias, según calculó Don Jorge Larde y Larín.

A las 8:45pm aumentó la intensidad mega sísmica: un terremoto, aunque menos fuerte que el de las 6:55pm determinó un choque violento hacia el Norte 35° Este, que lanzó a varias personas y numerosos objetos. Este temblor coincidió con la apertura de una nueva erupción del volcán, por los

cráteres de los “Chintos”, sobre todo por el inferior denominado “El Tronador”, del cual se derramó impetuosa, una colada de materiales piroclásticos, hacia el Norte de 6.5 Km de longitud por una anchura variable de 100 mts a 3 ó 4 Km en algunos puntos, inmenso teshcal que sepultó extensas áreas de montañas casi vírgenes y hermosos pastizales, arrasó viviendas y causó un pánico terrible, sobre todo entre los volcaneños que despavoridos no sabían adónde ir.

Dicho manto de lava, cortó en un trayecto considerable la línea férrea entre “Quezaltepeque” y el “Sitio del Niño” y los referidos cráteres permanecieron en actividad casi continua hasta la tarde del 10 de junio.

La acción se hizo sostenible en el Boquerón a partir del 9 de junio, en la madrugada; por la tarde de ese día, el vapor de agua que se escapaba del fondo formaba una espesa humareda; el día 13 don Jorge Lardé observó que las aguas de la laguneta interior del boquerón, parecían muy calientes, pero no en ebullición, mientras el día 28 ya no quedaba una sola gota de líquido en el cráter. Hubo después explosiones que arrojaron columnas de lodo hasta 200 mts de altura y en la noche del 28 al 29 se verificaron erupciones de materias incandescentes: los productos eyaculados formaron en el fondo un conito de 35 metros de elevación y las cenizas vomitadas cayeron principalmente sobre Santa Tecla.

En noviembre de 1917, había terminado el proceso eruptivo iniciado con las pavorosas erupciones del 7 de junio anterior.

(Tomado de El Diario de Hoy, 6 de mayo de 1977,)

<http://www.avitours.com.sv/newselsalvador/parquenacionalelboqueron/>

## **2.4 Conceptos generales de turismo**

El turismo son todos aquellos viajes que realizamos por el placer mismo de viajar. Se entiende como aquella actividad, que implica viajar, hospedarse o pernoctar, por un tiempo determinado, en un lugar geográfico no habitual al que uno habita. Por ende, realizar turismo, es viajar fuera de la ciudad o del lugar en que vivimos, en busca de descanso, entretención o nuevas experiencias. El mismo se realiza, tanto dentro del país de uno, como en el extranjero. Muchas naciones prácticamente viven del turismo. Esto se debe, a diversas razones; y no sólo económicas, sino además por las características de los lugares, la atención, la situación hotelera y la hermosura del lugar. Es así, como países como Brasil, México, República Dominicana, Tahití, varios países de Europa y Asia, entre varios otros, tienen al turismo como una de sus principales fuentes de ingreso.

<http://www.todacultura.com/turismo/index.htm>

## **2.5 Tipos de turismo**

### **➤ Ecoturismo**

El ecoturismo es un nuevo movimiento conservativo basado en la industria turística que Jones, 1992, define como viajes responsables que conservan el entorno y sostienen el bienestar de la comunidad local. Se acompaña por códigos éticos y un enorme grupo de viajeros internacionales, estudiantes, pensadores y el apoyo de los gobiernos de algunos países industrializados.

### **➤ Turismo agrícola o agroturismo**

El turismo rural contribuye a diversificar la oferta de productos y a sostener la economía de las comunidades rurales.

Tiene como finalidad mostrar y explicar una serie de experiencias relativas a la vida rural campesina.

El Agroturismo ha dado como resultado los ranchos-hoteles en Estados Unidos, con un éxito ascendente, pues ofrecen a los turistas, semanas completas de estadía con todos los servicios incluidos, además de enseñarles a cultivar, cosechar, operar los sistemas de riego y combatir plagas, entre otras actividades.

Una de las ventajas del Agroturismo es que las compras de productos alimenticios se hacen en la misma granja, o en otras vecinas, de modo que la demanda económica favorece directamente a la comunidad.

Para el turista, esto significa una oportunidad de entrar en contacto con la naturaleza aun cuando se trate de espacios sometidos a procesos productivos intensos, conocer los rasgos de una actividad dependiente de ella, pasear en bicicleta o en caballo, alimentarse con productos frescos y sanos

➤ **Turismo cultural**

Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de ponerse en contacto con otras culturas y conocer más de su identidad.

## **2.6 Turismo rural**

CORSATUR/MAG/MARN definen por Turismo Rural como “el conjunto de actividades turísticas que se realizan en los medios rurales y que se basan en las ventajas que presenta el entorno natural y humano específico de esas zonas. Pertenecen a esta categoría el ecoturismo, el turismo de aventura, el etnoturismo y el agroturismo.”

Otra definición: “Por turismo rural, se entiende una actividad turística que se desarrolla en un espacio rural y que consiste en retornar al conocimiento del mundo rural, viviendo y participando de la cultura propia de sus habitantes; como respuesta al desarrollo de una sociedad moderna que cada vez está más alejada de sus tradiciones. Este turismo permite practicar ciertas actividades y deportes que nos contactan con la naturaleza (senderismo, rutas en bicicleta, a caballo), o simplemente la contemplación de los paisajes, cuando se realizan actividades típicas de la tierra, este turismo se convierte en agroturismo”

<http://www.iica.int/esp/organizacion/ltgc/agroturismo/documentos%20agroturismo/informe%20turismo%20rural%20en%20el%20salvador.pdf>

## **2.7 Turismo sostenible**

Según la OMT, los principios que definen el turismo sostenible son: Los Recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios; responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro; cualquier actividad que genere un visitante (turista) que colabore a sostener la economía local

<http://unwto.org/es>

## **2.8 Criterios Globales de Turismo Sostenible**

El turismo sostenible va en aumento: la demanda de parte de consumidores está creciendo, los proveedores de servicios turísticos están desarrollando programas verdes y los gobiernos están estableciendo nuevas políticas para incentivar las prácticas sostenibles en el turismo.

Los criterios globales de turismo sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representa los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso de parte del sector hotelero y los operadores del turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible han sido desarrollados de acuerdo con el código de buenas prácticas de la coalición ISEAL, y como tales, estarán en consulta y recibirán retroalimentación cada dos años, hasta que no se reciban más observaciones o sean únicas.

“Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible” (Alianza GSTC, por sus siglas en inglés

[http://www.ecotur.es/ecoturismo-agroturismo-casa-hotel-rural-ecologico/ecoturismo/criterios-globales-de-turismo-sostenible\\_4320\\_2483\\_4725\\_0\\_1\\_in.html](http://www.ecotur.es/ecoturismo-agroturismo-casa-hotel-rural-ecologico/ecoturismo/criterios-globales-de-turismo-sostenible_4320_2483_4725_0_1_in.html)

A continuación se presentan algunos programas “sellos de calidad de turismo sostenible” que sirven de una manera para cumplir los temas ambientales y de de la credibilidad que se está cumpliendo en ala parte ambiental de una empresas dedicada al turismo

## **2.9 Sellos de calidad de turismo sostenible**

### **2.9.1 (Green Globe)**



A partir de esta alianza, la entidad independiente de la Fundación, será la ejecutora del programa, ya que Green Globe Latinoamérica la acredita para ofrecer los servicios de verificación turística, bajo el sello Green Globe en los países de Honduras, Guatemala, Nicaragua y el Salvador. SalvaCERT es la Dirección que nace en la Fundación Ecológica, Salva NATURA, que busca fortalecer el sector turístico, por medio del programa Green Globe, que promulga estándares internacionales enfocados en la calidad del servicio, rentabilidad del negocio, sin descuidar los aspectos socio-ambientales en las operaciones turísticas.

Este nuevo programa en El Salvador y otros países del istmo centroamericano es una puerta hacia un mejor desarrollo económico de la región, según lo plantea el Director de SalvaCERT, ya que “el programa Green Globe Certified abre oportunidades a las empresas que se dedican al turismo, mejorando la gestión administrativa y de calidad que tiene, el respeto al patrimonio natural y cultural, como también el

buen trato a los trabajadores y las comunidades cercanas a la empresa”.

El sistema garantiza un proceso eficiente y mantiene el negocio en marcha al día en todo momento Para garantizar el cumplimiento de los estándares internacionales más altos, un auditor independiente de terceros es designado para trabajar con clientes en el lugar. Certificación Green Globe se puede realizaren los siguientes idiomas: Inglés, español, francés, alemán y portugués.

Los miembros de Green Globe le dan acceso inmediato a los criterios de la certificación como herramienta de evaluación comparativa así.

Empezar a trabajar en la certificación ahora y medir su rendimiento

<http://www.slideshare.net/hoteles1/articulo-2-p-subir>

### **2.9.2 Programa smartvoyager**



Este programa reconocido como la UNESCO como un programa a ser implementado en todo el patrimonio natural y cultural de la humanidad creado en 1998. Salva NATURA actualmente es miembro fundador de la “Red de Turismo Sostenible de las Américas”

Consiste en una normativa basada en estándares internacionales, donde las operaciones turísticas operan inteligentemente y están haciendo la diferencia en turismo sostenible, protegiendo ecosistemas naturales y el uso eficiente de los recursos. Generan desarrollo a las comunidades y colaboradores con quienes trabajan, reducen y reciclan desechos e involucran a los turistas en prácticas responsables de consumo. El programa de certificación Smart Voyager ayuda a convertir el concepto de sostenibilidad en algo práctico, al mismo tiempo que incrementa la eficiencia en la competitividad.

<http://www.slideshare.net/FMetis/sello-smart-voyager>

### **2.9.3 Programa c.a.f.e. Practices de starbucks**



C .A. F .E. Practices es una política de abastecimiento de café amigable con el medio ambiente, desarrollado por Starbucks en colaboración con Sistemas Científicos de Certificación (SCS por sus siglas en ingles), una firma independiente de evaluación y certificación.

Salva NATURA es reconocida como un organismo verificador aprobado por SCS para realizar verificaciones, a través de SalvaCERT.

Starbucks define la sostenibilidad como un modelo económicamente viable, que orienta las necesidades sociales y medio ambientales de todos los participantes en la cadena de abastecimiento, desde el caficultor hasta el consumidor final.

[http://salvanatura.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=26  
&Itemid=228](http://salvanatura.org/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=228)

#### **2.9.4 Programa rainforest alliance**



El programa es administrado por una red de organizaciones no gubernamentales de Latinoamérica, conocida con el nombre de “Red de Agricultura Sostenible” (RAS), de la cual Salva NATURA es miembro fundador.

Esta normativa internacional para más de 100 cultivos agrícolas, que evalúa la capacidad que tiene una finca para cumplir con aspectos ambientales, sociales y agronómicos, con el objetivo de producir en armonía con el medio ambiente. Sobre la base del concepto de Desarrollo Sostenible, reconoce que el bienestar de las sociedades y de los ecosistemas depende de un desarrollo humano ambientalmente responsable, socialmente equitativo y económicamente viable. “Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible” (Alianza GSTC, por sus siglas en inglés).

<http://www.rainforest-alliance.org/es/tourism/verification>

## **2.10 Guía ambiental.**

Las Guías Ambientales son un instrumento que tiene como objetivo incorporar las variables ambientales en la planificación desarrollo y seguimiento de la gestión sectorial, como referencia técnico mínimo, aplicables al desarrollo de proyectos, obras o actividades de los diferentes sectores productivos del país. Una guía ambiental representa el esfuerzo para conectar aquellos espacios dedicados al medioambiente y brinda un lugar para la difusión de pequeños y grandes actores que, desde sus áreas

de influencia, generan un avance en el desarrollo y la aplicación de las Ciencias Ambientales.

<http://www.rds.org.co/guias.htm>.

### **2.11 Ley del medio ambiente de El Salvador**

La ley del Medio Ambiente de El Salvador establece la protección, conservación y recuperación del medio ambiente; el uso sostenible de los recursos naturales que permitan mejorar la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones; así como también, contribuir la gestión ambiental, pública, privada y la protección ambiental como obligación básica del Estado, los municipios y los habitantes en general; y asegurar la aplicación de los tratados o convenios internacionales celebrados por El Salvador en esta materia.

La política nacional del medio ambiente, se fundamentará en los siguientes principios:

- a) Todos los habitantes tienen derecho a un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Es obligación del Estado tutelar, promover y defender este derecho de forma activa y sistemática, como requisito para asegurar la armonía entre los seres humanos y la naturaleza;

- b) Se deberá asegurar el uso sostenible, disponibilidad y calidad de los recursos naturales, como base de un desarrollo sustentable y así mejorar la calidad de vida de la población;
- c) Es responsabilidad de la sociedad en general, del Estado y de toda persona natural y jurídica, reponer o compensar los recursos naturales que utiliza para asegurar su existencia, satisfacer sus necesidades básicas, de crecimiento y desarrollo, así como enmarcar sus acciones, para atenuar o mitigar su impacto en el medio ambiente; por consiguiente se procurará la eliminación de los patrones de producción y consumo no sostenible; sin defecto de las sanciones a que esta ley diere lugar;
- d) En la gestión de protección del medio ambiente, prevalecerá el principio de prevención y precaución;
- e) La contaminación del medio ambiente o alguno de sus elementos, que impida o deteriore sus procesos esenciales, conllevará como obligación la restauración o compensación del daño causado debiendo indemnizar al Estado o a cualquier persona natural o jurídica afectada en su caso, conforme a la presente ley;
- f) La formulación de la política nacional del medio ambiente, deberá tomar en cuenta las capacidades institucionales del Estado y de las municipalidades, los factores demográficos, los niveles culturales de

la población, el grado de contaminación o deterioro de los elementos del ambiente, y la capacidad económica y tecnológica de los sectores productivos del país;

La Ley de Medio Ambiente, declara de interés social la protección y mejoramiento del medio ambiente. Las instituciones públicas o municipales, están obligadas a incluir, de forma prioritaria en todas sus acciones, planes y programas, el componente ambiental. El Gobierno es responsable de introducir medidas que den una valoración económica adecuada al medio ambiente acorde con el valor real de los recursos naturales.

Así mismo los habitantes tienen derecho a ser informados, de forma oportuna, clara y suficiente, en un plazo que no exceda de quince días hábiles sobre las políticas, planes y programas ambientales relacionados con la salud y calidad de vida de la población, especialmente para:

- Participar en las consultas previas a la definición y aprobación de la política ambiental, en las formas y mecanismos establecidos en la presente ley y sus reglamentos;
- Participar en las consultas, por los canales que establezca la ley, cuando dentro de su municipio se vayan a otorgar concesiones para la explotación de recursos naturales;

- Colaborar con las instituciones especializadas del Estado en la fiscalización y vigilancia para la protección del medio ambiente; y
- Informarse y participar en las consultas sobre las actividades, obras o proyectos, que quedan afectarla o requieran Permiso Ambiental.

El Ministerio del Medio Ambiente y en lo que corresponda, las demás instituciones del Estado, adoptarán políticas y programas específicamente dirigidos a promover la participación de las comunidades en actividades y obras destinadas a la prevención del deterioro ambiental.

Ley del Medio Ambiente de El Salvador decreto No233 (1998).

<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/6260a80afb2a53a206256d02005a3977?OpenDocument>

### **2.12 Área natural Protegida:**

Parte del territorio nacional de propiedad del Estado, del Municipio, de entes autónomos o de propietarios privados, legalmente establecidas con el objeto de posibilitar la conservación, el manejo sostenible y restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tenga alta significación por su función o por sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores,

de tal manera que preserve el estado natural de las comunidades bióticas y los fenómenos geomorfológicos únicos.

(Ley de áreas naturales protegidas de El Salvador, (2005) decreto No.579)

<http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/ES-Decreto-Legislativo-579-05-Ley-Areas-Naturales-Protegidas-.pdf>

#### **2.12 .1 Ley de áreas Naturales protegidas El Salvador**

Art.1. La presente Ley tiene por objeto regular el establecimiento del régimen legal, administración, manejo e incremento de las Áreas Naturales Protegidas, con el fin de conservar la diversidad biológica, asegurar el funcionamiento de los procesos ecológicos esenciales y garantizar la perpetuidad de los sistemas naturales, a través de un manejo sostenible para beneficio de los habitantes del país.

Art. 2. La presente Ley es aplicable en todo el territorio nacional, especialmente en las Áreas Naturales Protegidas, declaradas y establecidas como tales con anterioridad a la vigencia de esta Ley y las que posteriormente se establezcan.

Art. 3. Declárese de interés social el establecimiento, manejo y desarrollo de las Áreas Naturales Protegidas que forman parte del Patrimonio Natural del país.

Art. 5. El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en adelante denominado El Ministerio, es la autoridad competente para conocer y resolver sobre toda actividad relacionada con las Áreas Naturales Protegidas y los recursos que éstas contienen, aplicando las disposiciones de esta Ley y su Reglamento prevaleciendo sobre otras leyes que la contraríen.

Art. 7. Todas las instituciones de la administración pública y las municipalidades, están obligadas a prestar su colaboración a la autoridad competente a fin de lograr una mejor y eficiente gestión de las Areas Naturales Protegidas del país.

(Ley de áreas naturales protegidas de El Salvador, (2005) decreto No.579)

<http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/ES-Decreto-Legislativo-579-05-Ley-Areas-Naturales-Protegidas-.pdf>

### **Manejo de las áreas naturales protegidas**

Los objetivos de manejo de las categorías de Áreas Naturales Protegidas son los siguientes:

- a) Proteger los ecosistemas originales de El Salvador.
- b) Proteger los espacios naturales y los paisajes de importancia local.
- c) Mantener los bienes y servicios ambientales
- d) Promover la Investigación científica
- e) Preservar las especies y la diversidad genética
- f) Proteger las características naturales y culturales específicas
- g) Contribuir al ecoturismo y la recreación
- h) Fomentar la educación ambiental e interpretación de la naturaleza
- i) Utilizar sosteniblemente los recursos derivados de ecosistemas naturales
- j) Mantener los atributos culturales y tradicionales
- k) Recuperar y restaurar los recursos naturales
- l) Contribuir a mejorar la calidad de vida de las poblaciones aledañas.
- m) Contribuir al desarrollo nacional y local.
- n) Armonizar la interacción entre la naturaleza y las actividades humanas.
- o) Disminuir la vulnerabilidad ante la ocurrencia de fenómenos naturales  
(Ley de áreas naturales protegidas de El Salvador, (2005) decreto No.579)

[http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/ES-  
Decreto-Legislativo-579-05-Ley-Areas-Naturales-Protegidas-.pdf](http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/ES-Decreto-Legislativo-579-05-Ley-Areas-Naturales-Protegidas-.pdf)

## **2.13 Área forestal.**

La cosecha de los productos maderables y los no maderables hasta la cosecha final, todo con conformidad con las normas de manejo que garanticen su sostenibilidad

Ley forestal de el salvador decreto 852 (2002). Recuperado de <http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/383eb437f61be52d06256c25005cd172?OpenDocument>

### **2.13.1 ley forestal El Salvador**

Art. 1. La presente Ley tiene por objeto establecer disposiciones que permitan el incremento, manejo y aprovechamiento en forma sostenible de los recursos forestales y el desarrollo de la industria maderera; los recursos forestales son parte del patrimonio natural de la Nación y corresponde al Estado su protección y manejo, así mismo Declárese de interés económico el desarrollo forestal del país desde el establecimiento de la población hasta el aprovechamiento final y todas sus formas de valor agregado.

Art. 4. Para el cumplimiento de la presente Ley y sus Reglamentos el MAG tendrán las siguientes atribuciones:

- a) Velar por el cumplimiento de los convenios nacionales e internacionales relacionados con el sector forestal productivo;
- b) Evaluar, aprobar y dar seguimiento a los planes de manejo forestal:
- c) Apoyar la formulación de planes de desarrollo forestal para pequeños reforestadores y productores de laderas de escasos recursos;
- d) Promover y apoyar la participación privada, creando una Comisión Forestal conformada por representantes del sector forestal y del gobierno, la cual velará por el desarrollo tecnológico e industrial de los recursos forestales, incentivos y demás actividades que tiendan a la recuperación y aprovechamiento sostenible de la cobertura arbórea en el territorio nacional;
- e) Planificar y ejecutar proyectos de investigación, capacitación y protección de los recursos forestales;
- f) Organizar y mantener actualizado un sistema de información forestal con el objeto de generar, recopilar, clasificar y procesar información y datos relacionados con la materia forestal;
- g) Facilitar y fomentar el establecimiento de la industria forestal;
- h) Formular políticas que tengan como finalidad el uso productivo de los recursos forestales;

i) Gestionar la provisión de recursos financieros nacionales e internacionales, para la realización de actividades orientadas al desarrollo forestal y al aprovechamiento sostenible de recursos bosque; y

j) Manejar de forma sostenible el patrimonio forestal del Estado asignado al MAG.

Ley forestal de el salvador decreto 852 (2002). Recuperado de

<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/383eb437f61be52d06256c25005cd172?OpenDocument>

#### **2.14 Empresas de servicios turísticos**

Son empresas turísticas, las que tienen por objeto de su actividad la prestación de un servicio, mediante un precio, ya sea de servicios de alojamiento, restauración, mediación entre los usuarios y los diferentes de servicios turísticos o cualesquiera otras directamente relacionadas con el turismo que sean calificadas como tales.

Serán considerados establecimientos turísticos, los locales e instalaciones, abiertos al público, temporalmente o de modo continuo, y acondicionados de conformidad con la normativa en su caso aplicable, en los que las empresas turísticas prestan al público sus servicios.

Las empresas turísticas pueden ser:

- De alojamiento turístico.
- De mediación entre usuario y oferente del producto.
- De restauración.

❖ **Empresas de alojamientos turísticos.**

Son empresas de alojamiento turístico aquellas que se dedican, de manera profesional y habitual, a proporcionar hospedaje o residencia, mediante un precio, a las personas que lo demandan, con o sin prestación de otros servicios.

Los establecimientos de alojamiento estarán dotados de las instalaciones y servicios mínimos que reglamentariamente estén determinados para cada tipo, grupo, modalidad y categoría, identificándose mediante los símbolos y en los términos que reglamentariamente estén establecidos para cada uno de ellos en atención a la oferta de dichas instalaciones y servicios.

Ejemplo:

- Hotel Continental
- Inter
- Royal Decamerón
- Salinitas

- Hotel Hilton Princess
  - Hotel Crowne Plaza
- San Salvador

❖ **Empresas de mediación entre usuario y oferente del producto**

Se considerarán empresas de mediación entre usuario y oferente del producto turístico:

Las Agencias de Viajes, considerando como tales aquellas personas físicas o jurídicas dedicadas profesional y comercialmente, en exclusividad, a la mediación y organización de servicios turísticos.

Aquellas que tengan por objeto la comercialización, intermediación, organización y prestación de cualesquiera servicios turísticos, cuando éstos no constituyan el objeto propio de la actividad de Agencia de Viajes y reglamentariamente se califiquen como turísticas.

Las agrupaciones de empresas turísticas que tengan por objeto la comercialización común de ofertas turísticas o la centralización de reservas y reglamentariamente se califiquen como turísticas.

Ejemplo:

- Coviatur
- Agencia de viajes sky travel
- Inter tours
- Ed service & tours

### ❖ **Empresas de restauración**

Las empresas de restauración, cualesquiera que sea su denominación, son aquellas que se dedican de forma habitual y profesional a suministrar desde establecimientos, fijos o móviles, abiertos al público, mediante precio, comidas y/o bebidas para consumir en el propio establecimiento o fuera de él. También serán de aplicación las presentes disposiciones, cuando las actividades anteriormente descritas se presten con carácter complementario en locales de pública concurrencia.

Ejemplo:

- Pollo Campero de El Salvador
- Alimentos y Turismo
- Los cebollines

<http://html.rincondelvago.com>

## **2.15 Buenas prácticas ambientales en empresas de servicios turísticos**

### ❖ **Energía**

El consumo energético es uno de los factores más significativos en las empresas, siendo la iluminación y el consumo eléctrico de los diferentes equipos los más representativos de éste, ya que un consumo excesivo afecta de manera perjudicial al medio ambiente. Un uso eficiente supondrá tanto una mejora ambiental como económica, y la aplicación de buenas

prácticas ambientales permitirá optimizar el consumo de energía en una empresa.

Para lograr una reducción en el consumo energético, podemos aplicar las siguientes medidas:

⇒ Asegúrese de que el nivel de iluminación es el adecuado a cada zona del puesto de trabajo y que no existe exceso de luz en las zonas poco frecuentadas.

⇒ Aproveche la luz solar al máximo, es gratis.

⇒ Sustituya el alumbrado incandescente por tubos fluorescentes o lámparas de bajo consumo. Puede reducir el consumo de energía eléctrica hasta un 80%.

#### ❖ **Agua**

El agua es un bien escaso del que existe un consumo irracional y excesivo. Adoptando una serie de medidas preventivas de fácil aplicación como las que sugerimos, podemos lograr un uso más racional de este recurso.

⇒ Utilice sistemas de grifos ahorradores de agua. Se consigue un ahorro de hasta el 50% con las mismas prestaciones.

⇒ Instale grifos de manecillas ya que regulan mejor la temperatura y ahorran hasta un 50%.

⇒ Instale sistemas de auto cierre en las mangueras. Reducen hasta un 10% el consumo de agua.

⇒ Evite que los grifos goteen ya que, a razón de una gota por segundo, se pierden hasta 30 litros de agua al día.

⇒ Instale en las cisternas sistemas de descarga duales, coloca una botella llena de agua o arena para reducir el volumen de agua gastada, o baje la boya para reducir el llenado de la misma.

#### ❖ **Residuos**

La producción de residuos es otro de los factores más importantes a considerar en las empresas desde el punto de vista ambiental, dado la gran variedad de actividades existentes y la diversidad y cantidad de residuos que producen.

Los puntos claves en la gestión de residuos, es tratar de reducir la producción de residuos, vertidos o emisiones, siendo necesario intentar de reutilizar los subproductos, en la misma empresa o en empresas externas. En soluciones de reciclaje, hay que tener presente que el residuo de una empresa puede ser útil como materia prima para otras empresas.

⇒ Evite el sobre-empaqueamiento y los envoltorios superfluos de los productos

⇒ Consulte a los proveedores si admiten la devolución de sus envases y embalajes.

#### ❖ **Recicle**

⇒ Separe los residuos por tipos. Instale contenedores para cada uno de ellos (papel y cartón, envases de plásticos, etc.). Si genera grandes cantidades, debe contactar con un recuperador.

#### ❖ **Limpieza**

La mayor parte de los productos utilizados en limpieza contienen sustancias nocivas y peligrosas.

⇒ Use los menos dañinos y de ser posible, elija los que cuenten con alguna etiqueta ecológica.

⇒ Lea detalladamente las etiquetas para saber qué contienen y su manipulación.

⇒ Evitar el uso de aerosoles que contengan compuestos Clorofluorcarbonados (CFCs) o compuestos orgánicos volátiles (COV's).

⇒ No utilizar ambientadores, ventilar siempre que sea posible.

⇒ Abrir las ventanas el tiempo imprescindible y asegurarse de que queden bien cerradas.

⇒ Si no se puede ventilar, emplear odonizadores: recirculan el aire, lo filtran y esterilizan, purificando el ambiente

⇒ Evitar el derroche de agua: utilizar la imprescindible y asegurarse de que los grifos queden bien cerrados y que las cisternas no tengan pérdidas.

⇒ Limpiar periódicamente los ventanales, luminarias y lámparas.

## **Capítulo III: Metodología**

### **3.1 Tipos de investigación**

Para la investigación denominada “Elaboración de una guía de manejo de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles de El Salvador” enfocado a las empresas de servicios turísticos y Parque Nacional El Boquerón; se utilizó el estudio exploratorio, descriptivo bajo el método cualitativo, ya que el propósito de este trabajo fue examinar un tema del cual no hay estudios anteriores, hasta donde alcanza el conocimiento de los investigadores.

Se indagó en una realidad que genera un impacto importante en el turismo nacional, para ello se elaboró un diagnóstico de la realidad actual en la que se encuentra las instalaciones del parque y de las empresas de servicios turísticos alrededor.

El tipo de estudio realizado fue cualitativo, porque interesa conocer las características del fenómeno estudiado los pensamientos de los actores involucrados y las razones por las que se actúa de determinada forma.

### **3.2 Población y muestra**

**La Población** serán las empresas e instituciones ubicadas dentro y alrededor del Parque El Boquerón.

**Muestra** Con base a los objetivos de la investigación se realizarán entrevistas a personas de acuerdo a los siguientes criterios: personas que estuvieran a cargo del Parque El Boquerón, Alcaldía de Santa Tecla, encargado de áreas protegidas (MARN), encargados de restaurantes y hoteles de la localidad.

### **3.3 Marco Muestral**

Para la investigación se realizará entrevistas directamente a los miembros encargados de las Empresas de Servicios turísticos, Parque Nacional El Boquerón, MITUR, Alcaldía de Santa Tecla, Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el objetivo de investigar sobre el porqué no existe una guía de servicios turísticos.

Se trabajará con los representantes de la Alcaldía de Santa Tecla, MITUR, y empresarios.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos**

En la investigación se trabajó con las técnicas de la Entrevista y la observación por medio de los instrumentos que fueron los siguientes: lista de cotejo (para la observación de campo) guía de entrevista (encuesta)

### **3.5 Procesamientos y análisis de datos**

Los datos fueron vaciados en un cuadro de análisis comparativo que conlleva a la descripción cualitativa de la investigación. Luego se hizo el análisis e interpretación de los resultados

### **3.6 Interpretación y presentación de la información obtenida de los instrumentos de la investigación.**

Los resultados de la investigación, por ser el tipo cualitativo, se presentaron en cuadros de sistematización de los datos obtenidos en donde correlacionaran con los objetivos propuestos, para luego dar paso a los resultados de la investigación.

A continuación se muestran los instrumentos utilizados para la investigación:

## **Lista de cotejo**

### **Objetivo:**

La lista de cotejo se realizara con el objetivo de verificar el cumplimiento de criterios ambientales y de servicios, con el fin de hacer una guía de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles, entre las empresas de servicios turísticos en la zona del Parque Nacional El Boquerón,

## **ENTREVISTA**

### **Objetivo:**

La entrevista se realizará con el objetivo de recabar información verbal que cumplan los criterios ambientales y servicios al cliente de todas aquellas empresas de servicios turísticos que se encuentran alrededor del El Parque Nacional El Boquerón

## **Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados**

### **4.1 Resultados de la investigación**

La presente investigación se desarrolló con los siguientes pasos: primero se indagó bibliográficamente sobre los diferentes tipos de guías de manejo de servicios turísticos en áreas forestales de El Salvador, y su aplicabilidad en la realización de las empresas de servicios turísticos en áreas naturales; una vez determinado el ámbito geográfico de estudio, se procedió a realizar las observaciones de campo respectivas, empleando para tal efecto una guía de observación, y una entrevista semiestructurada que se aplicó a algunos actores importantes encargados en áreas forestales así como también a actores que se dedican a los servicios turísticos en la zona. En el transcurso de la investigación se logró determinar la importancia de contar con una guía de buen manejo de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles de El Salvador, caso Parque Nacional El Boquerón.

## 4.2 Cuadro de lista de cotejo

Esta investigación fue realizada entre el periodo de los meses de septiembre y octubre del 2011.

Se marcó con una X en caso de la respuesta sea positiva, y con espacio en blanco en caso que sea negativa

No	Descripción	Restaurante Las Brumas	Café el volcán	Hostal cabañas	Café Miranda	Parque El Boquerón
	<b>servicio al cliente</b>					
1	El personal tiene buena presentación		x		x	
2	El sistema de cobro es adecuado		x	x		X
3	El personal usa uniforme adecuado al ambiente del lugar	x	x		x	
4	El personal de servicio es amable	x	x	x	x	
5	Los servicios se prestan de forma eficiente, puntual y responsable.		x			X
	<b>Instalaciones</b>					
1	Los senderos se encuentran en buen	x	x		x	x

	estado de mantenimiento y habilitados.					
<b>2</b>	La señalización es suficiente, informa e invita a conocer el lugar.	x	x		x	
<b>3</b>	Se evita en lo posible el cemento, sustituyendo o cubriendo con madera grava o empedrado.	x	x		x	x
<b>4</b>	Se cuenta al menos con un baño para cada cuatro personas.	x	x	x	x	
<b>5</b>	Se cuenta con todos los accesorios como espejo, pañera, basurero.		x			
<b>6</b>	Los sanitarios están limpios y sin moho	x		x	x	x
<b>7</b>	La infraestructura del edificio se ve en buen estado de conservación y mantenimiento.	x	x	x	x	x
<b>8</b>	Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración.		x			x
<b>9</b>	El mobiliario se ve limpio y en buen estado	x	x	x	x	x
<b>10</b>	Las instalaciones están limpias.	x	x	x	x	x
<b>11</b>	Cuenta con agentes de seguridad	x	x		x	x

<b>12</b>	Cuenta con una iluminación de acuerdo al lugar	x		x		
<b>13</b>	Utilizan abono orgánico para su jardín		x		x	x
<b>14</b>	Usan el manejo de recopilación de los residuos.	x			x	x
	<b>Alimentos y bebidas</b>					
<b>15</b>	Se utilizan productos frescos , producidos localmente	x	x	x	x	
<b>16</b>	Se evitan los productos precocinados o congelados	x	x	x	x	
<b>17</b>	La temperatura de los alimentos es adecuada.			x	x	

### **4.3 Cuadro de entrevista**

A continuación se muestra el cuadro comparativo de entrevista entre las empresas de servicio turísticas ubicadas alrededor de el Parque Nacional El Boquerón e instituciones, estas son:

- ❖ 1) Alcaldía municipal de Santa Tecla
- ❖ 2) Ministerio de turismo (MITUR)
- ❖ 3) Ministerio de Medio Ambiente (MARN)
- ❖ 4) Restaurante Las Brumas
- ❖ 5) Restaurante Café el Volcan
- ❖ 6) Parque Nacional El Boquerón
- ❖ 7) Restaurante Café los Mirandas
- ❖ 8) Hostal cabañas

**Restaurante las brumas**



## Restaurante Café El Volcán



## Parque Nacional El Boquerón





Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
<b>1 ¿Cuáles son los lugares de mayor atractivo turístico en la zona?</b>	Los lugares más visitados son lugares del centro histórico, dentro de la zona son pocos que visitan el parque.	Dentro del parque, el boquerón el boqueroncito , los chintos, el playón.	Las brumas, el playón, los chintos, el boqueroncito entre otros	El parque en general	Los turistas vienen a visitar el parque aunque otros vienen por comer en los restaurante	En la zona el eco parqué y el boquerón	El parque	Los turistas buscan el parque El Boquerón pues en la zona es lo más importante
<b>2. ¿Qué datos considera más importantes que debe saber el turista sobre el parque?</b>	Todos los que sean necesario	Todos los que sean de mayor seguridad para el turista	Los que puedan servirles a los turistas	Toda la información que les sea necesaria	Un mapa que sea dado por MITUR para que el turista pueda ubicarse dentro del parque	Datos del lugar como llegar para no perderse	Todos los que un turista debe saber cómo llegar, las instalaciones si hay peligro, entre otras	El turista tiene que saber todos los datos que sean necesario para el en la visita de este legado

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
<b>3 ¿Qué impacto positivo y negativo ha tenido el ingreso de nuevas empresas dedicadas al turismo en la zona del Parque Nacional el Boquerón?</b>	Persona desconoce del tema	Impacto positivo ya que esto ha generado empleo y la creación de nuevas empresas	Bueno, ya que a pesar de ser una área protegida hay empleos en las empresas de servicios turísticos	Poca, hay turista que solo viene de temporada	Persona desconoce del tema	Para la que ya estaban el impacto siempre es positivo, pero para las empresas nuevas no porque hay algunos criterios que no cumplen como el tratado de aguas negras solo las tiran a la quebradas	Un impacto positivo, ya que no solo turistas nos visitan sino que también empresas que buscan dar capacitacion es o reuniones para sus negocios	Un impacto bueno aunque a veces no porque las empresas no toman conciencia del medio ambiente
<b>4. ¿Qué instituciones</b>	Persona desconoce	El Ministerio de Turismo y	El Ministerio de Turismo Y	MITUR	MITUR	EL MITUR	EL MARN Y MITUR	MITUR

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
apoyan el parque el Boquerón?	del tema	Ministerio de Medio Ambiente	Ministerio de Medio Ambiente					
5. ¿Según su punto de vista las autoridades gubernamentales están haciendo una buena labor para impulsar el turismo en la zona? Si la respuesta es positiva ¿cuáles son?	Poco muy poco lo estamos haciendo nosotros como alcaldía municipal	Si hay una buena mejora, están haciendo proyectos para mejorar el turismo en la zona, ej. Las caminatas en los Chintos y el playón	Si claro, por supuesto de hecho se está trabajando en la zona para atraer más el flujo de los turistas	Si ellos ponen de su parte para que este parque sea uno de los más visitados	Si pero hace falta más para que el turismo pueda ser con un mayor flujo de turista	Si hay un proyecto que se está realizando dentro del parque, que es la caminata Hacia los Chintos	Si hacen su mayor esfuerzo para atraer más turistas al igual las empresas hacen de su parte para que vengan más turistas a visitar el parque	Si hacen todo lo necesario para contribuir al bienestar de este lugar

<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistad o 1</b>	<b>Entrevistad o 2</b>	<b>Entrevistad o 3</b>	<b>Entrevistad o 4</b>	<b>Entrevistad o 5</b>	<b>Entrevistad o 6</b>	<b>Entrevistad o 7</b>	<b>Entrevistad o 8</b>
<b>1. La empresa/institución contribuye a la conservación de la biodiversidad, apoyo a espacios naturales protegidos y zonas de alto valor</b>	Las Personas desconocen del tema	Si claro, ya que todo está en peligro de extinción y claro que si ya que esto sirve para el ecosistema terrestre como acuático	Si claro ya que en El Salvador hay 213 especies de animales o plantas terrestres o acuáticas, de las cuales 181 especies están en peligro de extinción.	De nuestra parte sí; ya que todo es de suma importancia	Si es uno de los puntos que más cuidamos nosotros como restaurante	Si es una área protegida y debemos proteger nosotros también	Si claro el parque al igual que el área protegida y hacemos lo posible por la conservación de la biodiversidad	Persona desconoce del tema
<b>7 ¿Cómo evalúa el servicio que se le ofrece al turista desde su perspectiva?</b>	Bueno, se sigue mejorando de manera continua.	Excelente, no hemos tenido queja de parte de los turistas	Pues creemos que excelente se da un buen trato	Bien por parte de nosotros tratamos de dar un buen servicio	Todos hacemos de nuestra parte para atender mejor el turista	buena	En el parque mala hay empleados que son pesimos pero nosotros	Excelente de no fuese asi no regresaran los turistas

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
				atodos nuestros clientes			como restaurante excelente no hemos tenido queja	
<b>8 ¿Cuáles son los pasos que realiza para atender al turista?</b>	No aplica	Amabilidad, atención, buen servicio, sensibilidad	No aplica	Buena atención, saludándolo dando la bienvenida	Servicial, amabilidad, etc	Amabilidad hospitalidad, sonriente	No contesto.	Ser siempre amable hospitalarios y serviciales
<b>9. ¿Cómo puede medir y demostrar la confianza del consumidor?</b>	El regreso de los turistas hacia el lugar	Buzón de sugerencia “elsalvador.travel”	No aplica	Nuestra encuesta de satisfacción	Porque regresan y eso nos dice que si vuelven es porque están satisfecho	Porque regresan a visitarnos	Realizamos encuesta de satisfacción cuando los clientes cancelan la cuenta, así nos damos cuenta como fue el	Nosotros mantenemos un buzón de sugerencia para saber las opiniones de los clientes

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
							servicio que le brindamos.	
<b>10. El personal recibe formación sobre el papel en la gestión de actividades de atención al cliente, ambiental, sociocultural, de salud y de seguridad ¿Cuáles y cuándo?</b>	Persona desconoce del tema	Si claro por supuesto cada año se imparten 6 a 8 temas de servicio al cliente, seguridad, ambientales y culturales.	Claro se capacitan cada año se dan unas 8 temas ambientales	Si pero no es constante las capacitacion es	Como empresas somos encargados de dar las capacitacion pero por parte de empresas privadas no vienen	No siempre, si se dan capacitacion más que todo solo en atención al cliente	Si claro son capacitados constantemente por nuestro departament o recursos humanos	No contesto

<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistad o 1</b>	<b>Entrevistad o 2</b>	<b>Entrevistad o 3</b>	<b>Entrevistad o 4</b>	<b>Entrevistad o 5</b>	<b>Entrevistad o 6</b>	<b>Entrevistad o 7</b>	<b>Entrevistad o 8</b>
<b>11. ¿Qué tipo de habilidades que no existan en la empresa busca agregar para obtener mejores resultados mediante el servicio que brindan?</b>	Desconoce del tema	Las que sean necesarias, en que fallamos y así poder mejorar	No aplica	Hacemos lo necesario para que nuestros clientes regresen.	No aplica	Todas aquellas que sean necesaria para mejorar y ser uno de los parques más importante del país	Las que apliquen al lugar	No contesto
<b>12. ¿Qué medidas toma la empresa para la atención de personas con capacidades especiales o discapacitadas?</b>	No aplica	Ya hay infraestructura ya ya exclusivas que puedan ayudar a personas de la tercera edad y discapacidad	No aplica	Toda, existe parqueo especial para ellos y dentro de las instalaciones igual	El lugar no cuenta con un parque para personas discapacitadas	Todas las que conlleven al bienestar de todas las personas discapacitadas	Son personas especiales para nosotros por eso las atendemos de manera especial.	No contesto

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
		o						
<b>13. Las actividades de la empresa no ponen en peligro el suministro de servicios básicos (agua, energía, saneamiento) de las comunidades aledañas</b>	No aplica	Claro que no afecta, hacemos todo lo necesario para no perjudicar a las comunidades aledañas	Por supuesto que no, contribuimos a la biodiversidad	No ponen en peligro, hacemos todo lo necesario para no afectar a las comunidades y nuestra agua la traemos de fuera ya que no se cuenta con agua potable.	No quiso contestar	No quiso contestar	No pone en peligro, tenemos nuestros propios recursos para no dañar a las comunidades	No quiso contestar
<b>14. La empresa utiliza elementos del arte, la arquitectura o el</b>	Si claro que si es lo que estamos mejorando	Si se hace lo necesario.	No aplica	No	Si ocupamos nuestras flores para centro de	si	No aplica	Si lo hacemos.

<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistad o 1</b>	<b>Entrevistad o 2</b>	<b>Entrevistad o 3</b>	<b>Entrevistad o 4</b>	<b>Entrevistad o 5</b>	<b>Entrevistad o 6</b>	<b>Entrevistad o 7</b>	<b>Entrevistad o 8</b>
<b>patrimonio cultural locales en sus actividades, diseño, decoración, alimentación o comercios respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.</b>	para poder atraer el turista e incrementar el flujo de turistas.				mesas y decoraciones del lugar			
<b>15. ¿Qué tipos de materiales promocionales utiliza?</b>	Pancarta, hojas volante, revistas, diario de la localidad	Vallas publicitarias en la zona, hojas volante, medios de internet	No aplica	Ninguno solo el buen servicio que brindamos para que el cliente regrese	Ninguno	Alusivos al lugar	No quiso contestar	Con relación a la naturaleza

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
		(Facebook), elsalvador.travel						
<b>16.¿Cómo califica la competencia en su alrededor, en el tema ambiental y servicio al cliente?</b>	Desconoce del tema	Buena creo que cada empresa se preocupa por esta reserva forestal ya que es de suma importancia	No aplica	Buena todos hacemos lo mejor para conseguir mayor flujo de clientes	Desconoce del tema	En el tema ambiental bien, creo que se hace lo posible para no dañar y contaminar el medio ambiente conoce en servicio al cliente? si y es buena en los alrededores , solo que en	buena	Todos hacemos lo mejor para atraer más turistas y si es buena la competencia

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
						el parque la atención es mala		
<b>17. Para usted que es turismo sostenible.</b>	Desconoce del tema	Es una palabra demasiado grande que incluye unas medidas a la protección de los recursos naturales	Son todas aquellas áreas donde el turismo se puede expandir y explotar	Pues son todos los recursos naturales y culturales	La Persona conoce el concepto de turismo, no de sostenibilidad	Es todo los recursos naturales	Es una palabra muy amplia que abarca una serie de medidas para la conservación de toda la área forestal	Turismo sostenible son todos los recursos naturales y culturales
<b>18. ¿Qué importancia tiene esta área natural del Parque Nacional el Boquerón para ustedes?</b>	Es importante, es un área protegida por el Estado, es un recurso natural.	Es altísimo ya que es una zona pequeña de tres o cuatro manzanas es de alta	Mucha, ya que es un legado que nos ha dado la naturaleza aunque no le demos	Mucha ya que de él, depende nuestra empresa sin ella no vinieran	Pues toda la importancia, de ello nos lucramos	Mucha, de no ser así no vendrían los turistas aunque para otros no le den mucha	Buena, es un lugar fresco y tranquilo donde las personas pueden	Mucho porque de ello dependemos porque si no fuera de este legado los

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
		protección y estamos instando a las personas, fincas, vecinos y empresarios del lugar que cuiden y protejan esta área.	mucho provecho	turistas		importancia	disfrutar de la naturaleza	turista no vinieran a este lugar
<b>19. ¿Qué importancia tiene esta área natural para los municipios aledaños y para el país en general?</b>	Bastante, ya que genera mucho empleo sobre todo para la gente que vive a su alrededor	Muchísima, es una área que genera empleo más que todo el área ya que es un lugar muy fresco	Pues creo que mucho, para el país más creo que es una de las áreas protegidas y con eso ya	Mucha, es un área protegida por el estado	Toda	Bastante importancia, es una área de la naturaleza hermosa que cuenta el país	Creo que a pesar de ser un legado de la naturaleza también es para el país y de suma importancia	Toda la importancia como antes lo mencione es un legado importante de la naturaleza

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
		donde se puede dar algunos cultivos como café fresa, etc.	tiene una gran importancia					
<b>20. Qué medidas están tomando los habitantes de la zona y los dueños de los negocios para conservar el medio ambiente en este lugar.</b>	Persona desconoce del lugar.	Se esta trabajando en cultura proteccionista en recursos naturales, hay escuelas que trabajan en esto tambien hay campaña de limpieza y a parte todo el	Se esta trabajando con la cultura pero se esta trabajando con un proyecto el cual es con el tratado de aguas negras para no afectar a las comunidades	Nosotros hacemos lo que corresponde con la luz, agua, etc.	No respondio	Reciclando la basura, tomando conciencia de lo importante que es esta área	Las mejores posible para no destruir este arte de la naturaleza	Hecemos lo necesario para no contaminar el medio ambiente

Preguntas	Entrevistad o 1	Entrevistad o 2	Entrevistad o 3	Entrevistad o 4	Entrevistad o 5	Entrevistad o 6	Entrevistad o 7	Entrevistad o 8
		trabajo que se hace de cultura proteccionista	aledañas					
<b>21. Considera usted que se está poniendo en práctica medidas de protección ambiental o solo se está desarrollando turismo tradicional en la zona, sin ninguna restricción</b>	Desconoce del lugar.	Hay restricciones, hay guarda recursos, hay protecciones, hay señales, rótulos en las áreas del parque.	Claro que si se trabaja en eso y si hay restricciones	Si se hace lo que se puede	Si, de lo contrario ya hubiéramos destruido esta belleza de la naturaleza con la contaminación	Al contrario se toman todas la medidas ambientales de no ser asi esta area ya no existiria	Si hay rotulaciones de la zona esta restringida al igual rotulaciones de no hacer ruido, no botar la basura ,lugar para animales, etc	Persona desconoce del tema
<b>22. Existe alguna</b>	Desconoce	Todas las	sí, toda	Pues creo	Toda la	Toda la	El Torogoz	Bueno esta

<b>Preguntas</b>	<b>Entrevistad o 1</b>	<b>Entrevistad o 2</b>	<b>Entrevistad o 3</b>	<b>Entrevistad o 4</b>	<b>Entrevistad o 5</b>	<b>Entrevistad o 6</b>	<b>Entrevistad o 7</b>	<b>Entrevistad o 8</b>
<b>especie en flora y fauna que se encuentre en peligro de extinción en la zona</b>	del lugar.	especies animal el venado, zorro, aves, lora, en la flora, el Tacoma suche que la comida de los coyotes y el amate	especie está en peligro de extinción	que sí, imagina que toda por eso es una área protegida	especie que se encuentra aquí está en peligro de extinción	especie tanto como flora como fauna	el venado el zorro, el coyote,	área osea la del parque es una área protegida por el Estado y si todo lo que se encuentra ahí está en peligro de extinción tanto flora y fauna
<b>23. La empresa adopta prácticas de reducción de la contaminación debida al ruido, la luz, las escorrentías, la erosión, las</b>	Persona desconoce del lugar.	Si hay medidas e incluso rotulación "no trabajar en áreas protegidas"	Si hay existe rotulaciones reciclar la basura tal como es, orgánica como no orgánica,	Si tenemos el tratado de aguas negras, la luz es una planta solar, y reciclamos los residuos	Persona desconoce del tema	No le podría contestar	Persona no contesto a la pregunta	No quiso contestar

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8
sustancias que reducen la capa de ozono y los contaminantes del aire y el suelo.			para no afectar al medio ambiente	orgánicos y no orgánicos				
24. ¿Cuál podría ser el mejoramiento del lugar y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente que se da dentro de la empresa?	Mayor difusión en los medios de comunicación para atraer más turista	El playón, el trabajo de Sensibilización Con el parque se está trabajando con toda parte.	Pues se está trabajando en general en cada área protegida.	Impacto negativo creo que no hay pero mejoramiento con el reciclaje de basura	Mayor presencia policial ya la policía no se ve muy seguido, claro es una zona bastante tranquila pero siempre hay uno que otro delincuente	Mayor presencia policial	Mayor presencia de la policía de turismo en la zona	Más seguridad es tranquilo pero para los turista sería mejor mas presencia policial

#### 4.4 Cuadro de hallazgos y resultados de entrevista y lista de cotejo

Elaboración de una guía para el manejo de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles de El Salvador caso

El Parque Nacional el Boquerón

Cuadro comparativo de análisis de hallazgos

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticos		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticos
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
Las Brumas	Se utilizan alimentos frescos.	Los alimentos son frescos, los llevan a diario pero no los mantienen en la temperatura adecuada por ejemplo hay frutas	Aplicar más los estándares de calidad y darle la temperatura adecuada que tienen que ser.

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticas		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticas
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
		que se requieren permanecer al aire libre y hay frutas que necesitan refrigeración como fresas, cerezas, uvas.	
	Los empleados tienen su propio uniforme que los identifica que son empleados del lugar	Los empleados cuentan con su uniforme ellos salen y entran con su pantalón respectivo de trabajo pero sin la camisa de trabajo	Sería mejor que todo empleado entrara y saliera con ropa particular para evitar cualquier inconveniente por ejemplo:

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticos		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticos
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
			no contaminarían los alimentos con el que tendrían contacto y no ensuciarlo, ante todo la higiene.
	El restaurante tiene parqueo para el estacionamiento de suficientes carros	El parqueo es amplio para más de 25 autos pero la entrada no es la adecuada ya que la fachada que tira pareciera como	Es necesario que el parqueo sea señalizado donde estacionar cada carro ya que el parqueo no

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticas		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticas
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
		si fuera algún otro tipo de negocio que no parecería un restaurante.	está señalado.
	El agua que se utiliza dentro del restaurante es traída desde la capital hasta el lugar donde se encuentra el restaurante	Pudimos observar que las pilas que se encontraban afuera eran llenadas con aguas lluvias y no observamos ninguna pipa o cisternas donde almacenen el agua potable.	Es necesario que el Ministerio de Salud, haga inspección para verificar la calidad de agua que se maneja en el lugar.

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticos		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticos
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
Café el volcán	Cuentan con seguridad dentro y fuera del restaurante	Al llegar a las instalaciones solo nos encontramos con 3 vigilantes en la entrada y dentro no observamos ninguno.	Reforzar la presencia de más seguridad dentro de las instalaciones del restaurante ya que por dentro es mucho más grande que el restaurante
	Se cuenta con un baño para cada cuatro personas.	Los baños están separados con el área de mesas esto hace que se vea mejor la higiene y el	Los baños deberían de darles mantenimientos ya que los mingitorios se

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticos		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticos
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
		ambiente	encontraban pocos mojosos y las papeleras estaban llenas.
	Se Utiliza abono orgánico para su jardín	No tienen equipamiento para cuidarse y protegerse al momento de utilizar el abono ya que no es de peligro.	Es necesario utilizar el mejor equipamiento al momento de tener contacto con el abono ya que no se sabe si podrá tener efectos secundarios

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticos		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticos
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
Parque Nacional El boquerón	Usan Adecuadamente la recopilación de basura tanto orgánica como no orgánica	Se observó que la basura es recopilada tal como es la basura orgánica en una, en otra bolsa la no orgánica, papel, vidrio.	Seguir con los mismos procedimientos al reciclar la basura eso ayudara a no contaminar el medio ambiente
	El personal es muy amable y muy hospitalarios	No son muy puntuales ni eficientes ya ellos no sirven la comida en el tiempo estipulado	Sería mejor que todo el personal usara uniformes y ser muy puntuales en cumplir los tiempos

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticos		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticos
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
			adecuados con respecto al servir la comida
	El hostel cuenta con baños para hombres y mujeres	Los baños no cuentan con lo necesario que deben tener los baños, no había pañeras en los baños ni espejo.	Es necesario que las puertas de los baños sean las adecuadas ya que las puertas no son las indicadas no cubren totalmente los baños
Café los	El personal es muy amable	Observamos que el uniforme que	El lugar como el servicio

Empresas servicios turísticos	Características entre las entrevistas y observaciones dentro de las empresas de servicios turísticos		Conclusiones de las comparaciones de las empresas de servicio turísticos
	Según entrevista a los propietarios de los negocios	Según observación de la lista de cotejo	
Miranda	y responsables en su trabajo	usan casi no tiene mucho que ver con lugar del ambiente	son los mejores solo que el cobro es demasiado alto
	Usan abono para las plantaciones	Usan protección y el equipamiento es el adecuado	Sería mejor utilizar abono orgánico para sus plantaciones ya que el que utilizan es a base de químicos y eso puede ser dañino para sus plantaciones y cultivos

## **Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

Los resultados de la presente investigación confirman que es necesario de la elaboración de una guía para el buen manejo de servicios turísticos en áreas forestales y zonas protegidas en El Salvador, según la experiencia de las instituciones como para algunos empresarios les ayudaría en la plantación y en la estandarización de los procesos en los cuales deben protegerse las áreas naturales, y evitarlas contaminaciones y destrucciones ambientales en las áreas forestales por parte de las empresas de servicios turísticos.

La guía de servicios turísticos les ayudará a definir los pasos para un mejor desempeño en el aspecto ambiental y servicio al cliente, evitando la contaminación al medio ambiente y aumentar más el flujo de más turistas y visitantes, tanto al parque como hacia las empresas de servicios turísticos así como también mejorar la imagen del lugar y teniendo un mejor concepto que quieren transmitir a los turistas, estandarización de los sistemas de calidad en atención al cliente y en los alimentos, la señalización de los turistas como los de los parqueos, el uso de uniforme y equipamiento del

personal, los procesos para gestionar la seguridad, así como también ayudaría en los procesos de calidad en atención al cliente

Como finalmente se logró establecer la necesidad de una guía para el manejo de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles de El Salvador, se hizo entonces necesario establecer algunos alineamientos concretos que esta propuesta de guía debía contener; la determinación de los mismos se estableció teniendo en cuenta la información obtenida de las entrevistas y las observaciones de campo, así como de la investigación documental respectiva.

Los criterios se presentan a continuación:

#### **Criterios ambientales**

- Consumo de energía
- Consumo de Materias Primas
- Consumo de agua
- Residuos
- Gestión y prevención de riesgos

#### **Criterios atención al cliente**

- Atención al cliente (Trato)

## **5.2 Recomendaciones**

Para aportar a los empresarios de servicios turísticos que se encuentran ubicados alrededor del Parque Nacional El Boquerón se recomienda la aplicación de una guía que contempla los lineamientos a seguir en el desarrollo ambiental y protección de esta área como una reserva forestal, y que ayude a disminuir los impactos ambientales y fortalecer el turismo en la zona así como también a fortalecer los servicios en atención al cliente y minimizar sus debilidades.

Además se sugiere capacitar los suficientes a todo el personal en todo lo relacionado de esta guía, ya que ello dependerá el éxito de esta área forestal y logrará identificarlos con el uso de estas normativas.

# ***Universidad Tecnológica***

*Nuestro Compromiso es la Innovación*



**Propuesta:**

**AUTORES**

**MÓNICA ASTRID MARROQUÍN LÓPEZ**

**SANDRA PATRICIA VELASQUEZ MORAN**

**ROLANDO ANTONIO MENA FLORES**

**SANSALVADOR 26 DE NOVIEMBRE DEL 2011**

## 1. Introducción

La información que aquí se presenta, enfoca prioritariamente el componente de las empresas de manejo de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles específicamente en Parque Nacional El Boquerón y a empresas turísticas siendo este un área forestal. Tomando en cuenta criterios ambientales, gestiones, requerimientos y recomendaciones que aquí se exponen y que dan pasó a la elaboración de esta guía, en la cual se resumen las principales áreas de trabajo directamente involucradas con la actividad del turismo. Presenta la información necesaria para inducir el desarrollo de las actividades y mejorar los servicios que ya se ofrecen.

El éxito del buen funcionamiento de las empresas de servicios con un enfoque ambiental en El Parque Nacional El Boquerón debe de tener objetivos a mediano y largo plazo, depende de la capacidad creativa de quienes participan en él y del esfuerzo de un trabajo en conjunto, con integración de todas las partes.

Pretendemos de este modo que el documento responda más a las necesidades en la que hoy se desenvuelven las empresas dentro de las áreas forestales sostenibles.

Esta guía fue elaborada con base de guías ambientales de los países de México, Honduras, Costa Rica y Nicaragua

## **2. Objetivos**

- ❖ Promover de manera técnica, medidas, pautas y acciones concretas orientadas al rendimiento ambiental de los servicios del subsector turístico de hoteles y restaurantes
  
- ❖ Realizar las recomendaciones para reducir los impactos ambientales generados por el proceso de servicios turísticos.
  
- ❖ Generar ahorros dentro de cada hotel/restaurante y mejorar la competitividad del sector

## **3. Criterios ambientales**

Son lineamientos y conceptos necesarios para preservar, restaurar y conservar el equilibrio de los ecosistemas y proteger al ambiente, en el marco del desarrollo sustentable.

Es por eso que para proteger las áreas naturales protegidas en el ambiente del desarrollo sostenible es necesario tomar en cuenta los siguientes puntos:

- **Consumo de energía:** para conseguir una correcta gestión energética en El Parque Nacional El Boquerón y las empresas turísticas es necesario conocer los datos actuales de consumo. A partir de los datos obtenidos, se podrán adoptar los procedimientos que se consideren más adecuados para ajustar los consumos energéticos con criterios ambientales y de ahorro. Es importante que los equipos solo usen la energía requerida para su funcionamiento, que solo la utilicen cuando sea necesario y que su funcionamiento sea el correcto para evitar pérdidas.
  
- **Consumo de materias primas:** son materiales extraídos de la naturaleza que se transforman para elaborar bienes de consumo como la madera, piedra natural, energía, agua, entre otros.
  
- **Consumo de agua:** La calidad y cantidad del agua residual generada es un indicador de la efectividad de las medidas implementadas en el proceso, es decir, si el plan de eficiencia o el

manejo de los materiales e insumos está funcionando con efectividad. Es importante monitorear todos los desperdicios de agua así como la composición del agua generada y comparar estos valores con la norma técnica de las descargas de aguas residuales a cuerpos receptores. Logrando así la identificación de las áreas de la empresa con mayor demanda de agua, las causas del excesivo consumo y las posibles medidas para el uso eficiente del agua.

- **Residuos:** La cantidad de basura generada dentro del Parque Nacional El Boquerón, y todas las empresas de servicios turísticos se debe manejar con responsabilidad, ya que hay que saber distinguir entre los diferentes tipos de basura: orgánica, envases, vidrio, papel y aquellas que contengan sustancias tóxicas; siguiendo un tratamiento adecuado para cada uno de ellas. También es importante reducir la contaminación del medio ambiente, reutilización de reciclaje, y una correcta eliminación de los residuos.
  
- **Gestión y prevención de riesgos:** todas la empresas de turismo y el área natural protegida del Parque Nacional El Boquerón, debe de contar con personal debidamente capacitado, ya sea propio o contratado por alguna otra empresa, para identificar e implementar

técnicas y medidas que ayuden a determinar la capacidad de manejo de visitantes, el desarrollo del ecoturismo dentro de esta área. Por ejemplo: Vigilancia, educación ambiental, guías, voluntarios, tipo de acceso, características de la infraestructura, entre otros. En los alrededores donde existen áreas forestales se debe de seguir el mismo tratamiento para la prevención y gestión de riesgos.

Pero no basta con exponer los principales impactos ambientales ocasionados a cada factor o componente ambiental, ya que es básico analizar y presentar los impactos ambientales específicos que pueden ocurrir por la falta de gestión de ciertos insumos especiales, residuos, actividades generales y factores externos y de escala que son clave para un adecuado manejo ambiental de todo el proceso de servicios del proyecto turístico.

#### **4. Requerimientos básicos para el desarrollo de la guía de manejo de servicios turísticos en áreas forestales sostenibles.**

A través de esta guía se detallan las consideraciones que se deben tomar en cuenta para el establecimiento de un proceso de manejo de servicios

turísticos de hotel/restaurante de manera sostenible para la zona de El Boquerón.

La presente Guía puede ser utilizada por las empresas de servicios turísticos de El Salvador que estén en áreas forestales sostenibles.

➤ **Requerimientos de ubicación**

El presente apartado debe ser considerado por los responsables de la selección del sitio para ubicar de mejor forma un proyecto turístico. Ya que en las zonas aledañas al Parque Nacional El Boquerón, existen varias fincas cafetaleras que permiten desarrollar proyectos turísticos y que cuentan con áreas forestales. En este sentido, los requerimientos o recomendaciones que se exponen en esta sección tienen el objetivo de orientar el análisis de la disponibilidad y capacidad de carga de la zona, para proveer las condiciones óptimas para la operación de la actividad turística en general. La ubicación del sitio en esta etapa juega un papel importante, pues implica costos de terrenos, titulación, transporte de materiales e insumos, adecuación de locación, disponibilidad de servicios públicos, disponibilidad y costos laborales locales, facilidad o dificultad en la obtención de permisos de captación, vertimiento, aprovechamiento forestal, áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento, ordenamiento territorial,

riesgos ante eventualidades climáticas o geológicas (huracanes, temporales, terremotos), por lo tanto, se debe atender lo siguiente:

- Conocer el plan de ordenamiento territorial de la zona o región donde se piensa desarrollar el proyecto, por lo cual se debe consultar al Viceministerio de Vivienda y la Alcaldía Municipal de Santa Tecla.
- Aquellos proyectos que pretendan ubicarse en zonas de importancia arqueológica, debidamente declaradas, deberán regirse por las disposiciones del Reglamento de La Ley especial del Patrimonio Cultural administrado por la Secretaría de la Cultura.
- Debe considerarse que todo proyecto para constituir una empresa de servicios turísticos estará sujeta a la capacidad máxima de carga, respetando las áreas de hábitats de animales, plantas y forestales que tenga el lugar.
- El sitio debe tener terreno suficiente para las obras colaterales como sistema de tratamiento de agua, que es requerido cerca del Parque Nacional El Boquerón, oficinas, servicios adicionales (piscina, entre otros), talleres y planificación de ampliaciones futuras.
- Se recomienda utilizar terrenos que no interfieran con otros sistemas de producción (cultivos entre otros) o zonas de bosque bajo aprovechamiento por pobladores o trabajadores de la zona.

- Conocer las comunidades y sus modos de vida e identidades alrededor del Parque Nacional El Boquerón, para diseñar y ejecutar acertadamente proyectos de gestión social con las comunidades vecinas.
- Considerar las amenazas y vulnerabilidad en la zona (deslizamientos, incendios, entre otros).
- Se debe contar con la cantidad de agua requerida para el óptimo funcionamiento del proyecto, debido a que no existe agua en la zona de El Boquerón, ya que se debe trasladar de otros lugares, sin entrar en conflicto con el agua de consumo humano.
- En estas zonas de protección se prohíbe cortar, dañar, quemar o destruir árboles, arbustos y los bosques en general. Igualmente, se prohíbe la construcción de cualquier tipo de infraestructura, la ejecución de actividades agrícolas o pecuarias y todas aquellas otras que pongan en riesgo los fines perseguidos de protección ambiental.
- Abocarse a la Alcaldía Municipal de Santa Tecla en el caso de las empresas turísticas que se ubiquen alrededor del Parque Nacional El Boquerón, para determinar si la zona tiene alguna restricción ambiental u otra regulación ambiental municipal.

### ➤ **Requerimiento de servicios**

El propósito del presente apartado es proponer acciones que permitan garantizar la disponibilidad de recursos en cantidad y calidad para la operación del proyecto turístico con enfoque de servicio de hotel/restaurante. En este sentido, los siguientes requerimientos pretenden evitar problemas con los servicios básicos y manejo de los recursos en general.

- Realizar un cálculo estimado de la cantidad de agua necesaria para el funcionamiento del proyecto turístico (demanda), para planificar el agua necesaria a utilizar y contar con tanques de captación adecuados porque en los alrededores del Parque Nacional el Boquerón no hay agua.
- Valorar la calidad del agua como parte de establecimiento y diseño de un proyecto turístico en los alrededores del Parque Nacional el Boquerón.
- Se deben analizar los posibles impactos ambientales por el uso del recurso agua en la zona. Igualmente, deben revisarse las leyes o regulaciones sobre el uso de este recurso.
- Se debe analizar el tipo de suelo, área requerida, topografía, posibilidad de expansión y drenaje, entre otros.
- Identificar con antelación la disponibilidad de mano de obra, preferiblemente local si fuera necesario, en el caso de las empresas que

ofrecen servicios turísticos alrededor del parque Nacional el Boquerón, lo realizan, toman en cuenta las personas que viven en las comunidades aledañas.

- Se recomienda que los caminos de acceso internos dentro de las empresas turísticas, se encuentren en condiciones adecuadas para el transporte de la materia prima e insumos.
- Analizar qué otros servicios públicos o privados son requeridos y cuál es su disponibilidad, por ejemplo: internet, telefonía y otros.

#### ➤ **Almacenamiento de alimentos**

El almacén deberá ser diseñado o programado de acuerdo al volumen que se espera procesar, y deberá cumplir los requisitos de construcción para conservar adecuadamente los insumos

Muchos de los problemas con el alimento se presentan por un mal sistema de almacenamiento. Los requerimientos básicos para un buen bodegaje de alimentos concentrados son:

- Protección de temperaturas altas y de humedad. Una bodega seca, libre de humedad, evita la oxidación de grasas y la proliferación de hongos y bacterias. Debe contar con pisos y paredes impermeables, con suficiente espacio para una ventilación óptima y buena iluminación, sin permitir la entrada directa de los rayos del sol. Entre

las consecuencias más importantes de un almacenamiento inadecuado están la proliferación de hongos, que se presentan con humedades superiores al 70% y se hace máxima a temperaturas entre los 35o C y los 40o C.

- Protección contra insectos y roedores. Los programas de fumigación y trampas para roedores evitan la contaminación del alimento.
- Rotación de inventarios: almacenajes por períodos cortos evitan la pérdida de nutrientes.
- La zona de almacenamiento debe mantenerse completamente limpia.

➤ **Mantenimiento de equipo e instalaciones**

- Se recomienda especialmente a las empresas turísticas que están alrededor del Parque Nacional El Boquerón, diseñar un programa de mantenimiento predictivo y preventivo de los equipos, sistemas e instalaciones del proyecto turístico. Inspección y reparación de fugas en los equipos e instalaciones, para reducir el gasto innecesario de insumos (agua, energía, entre otros) y emisiones al ambiente (sistemas de refrigeración y de climatización).
- Se deberán elaborar planes de capacitación a los empleados para el mantenimiento de los equipos, sistemas e instalaciones.

➤ **Reutilización y reciclaje**

- Elaborar un plan que identifique la utilización de productos, equipos y materiales que sean aptos para su reutilización o reciclaje en los diferentes procesos del proyecto turístico hotel/restaurante.
- Seleccionar, en lo posible, productos con envases fabricados con materiales reciclados, biodegradables y retornables.

**5. Compromisos ambientales de las empresas de servicios  
turísticos**

El buen servicio de una empresa turística en un área forestal, debe estar ligado con la protección del medio ambiente y la buena gestión de los diferentes criterios de protección que se deben realizar como son:

- a) Gestión del aire**
- b) Gestión del agua**
- c) Gestión de la energía**
- d) Gestión de residuos sólidos**
- e) Gestión de residuos líquidos**
- f) Gestión de los riesgos y amenazas**

A continuación, las recomendaciones que se deben tener para cada una de las gestiones, ya que en el estudio realizado en las empresas que están alrededor del Parque Nacional el Boquerón, se ven necesarias que se implementen para ser competitivas a nivel nacional:

➤ **Gestión del aire**

Diseñar un programa de mantenimiento de equipo y de sistemas (climatización, refrigeración entre otros) que especifique fechas, responsables y lineamientos para el mantenimiento preventivo. Asimismo, deberá definir el mantenimiento correctivo. Este programa se basará en el manual del usuario, proporcionado por el fabricante del equipo o sistema.

➤ **Gestión del agua**

- Diseñar e implementar un programa de monitoreo de agua que incluya el registro de consumo diario, la instalación de medidores primarios y secundarios, especificando cantidades de agua por proceso: hospedaje, limpieza, alimentación, jardinería, lavandería y otros.
- Se recomienda establecer un programa de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones. Este programa debe ser periódico (1 ó 2 veces al mes) y se debe asignar un responsable para darle seguimiento.

- Realizar campañas de información y formación entre los empleados y huéspedes, estableciendo directrices operativas para el eficiente uso del agua; considerando la capacitación a los empleados y los medios para transmitir el mensaje a los huéspedes/comensales de manera escrita (rótulos al lado del lavamanos), verbal, entre otros.
- Planificar el mantenimiento y limpieza de las alcantarillas y tuberías de conducción de aguas residuales del proceso, servicios adicionales del hotel/restaurante, y de las aguas lluvias para evitar la acumulación de residuos y no ocasionar derrames de aguas residuales al medio natural.
- Si no se cuenta con conexión a una red de alcantarillado sanitario, se recomienda la instalación de un sistema de tratamiento de aguas residuales o fosa séptica, de acuerdo a los parámetros establecidos por la autoridad competente para su descarga o reutilización.
- El sistema de almacenamiento y distribución de agua debe contar con la protección adecuada para evitar la contaminación del recurso (impermeabilización, pintura anticorrosiva y anti hongos, etc.)
- Se recomienda realizar análisis físico-químicos del agua de forma periódica.
- El agua debe ser potable y apta para el uso y consumo humano.

➤ **Gestión de la energía**

- Se recomienda elaborar un programa de eficiencia energética (capacitación, rotulación, selección de equipo, entre otros).
- Se recomienda utilizar detectores de presencia en las habitaciones y pasillos, así como apagar los equipos eléctricos cuando no se estén utilizando en el caso de hotel.
- Se recomienda seleccionar tecnología con baja demanda de energía para producir el mismo nivel de iluminación requerido para las operaciones del proyecto. Para asegurarse, debe consultar a su proveedor cuáles son las ventajas del producto y los consumos que demandan.
- Planificar la utilización de “tragaluces” u otros medios para garantizar el máximo aprovechamiento de la luz natural.
- Realizar campañas de información y formación entre los empleados para el ahorro energético.
- Implicar a todos los usuarios en medidas de ahorro energético.
- Programar las actividades para evitar el consumo excesivo en “horas pico” y repartirlo en “horas de menor consumo”.
- Controlar automáticamente la temperatura mediante termostato, utilizando un sistema centralizado de control y regulación definiendo una zona de confort no menor de 22oC ni mayor de 25oC.

- Mantenga limpios los aparatos eléctricos, principalmente los de la cocina. Conservarlos en buen estado prolonga su vida útil y reduce el consumo de energía.
- Se recomienda no guardar alimentos todavía calientes en los sistemas de refrigeración (enfriadores, congeladores, entre otros) Mantener en buen estado empaques y selladuras.
- Planificar la utilización de árboles y cercos vivos para evitar que el viento impacte directamente sobre las estructuras y que produzcan sombra.

➤ **Gestión de residuos sólidos**

- Diseñar un programa de capacitación, o campaña de información dirigido a los empleados, operadores turísticos y usuarios para la minimización y correcta gestión de residuos, y para fomentar el reciclaje.
- La disposición de los residuos sólidos debe ser acordada con las autoridades municipales. Colocar recipientes resistentes y de suficiente capacidad en todas las áreas del hotel para la disposición temporal de los residuos sólidos de origen doméstico (rotular para impulsar el reciclaje). Los residuos sólidos de origen doméstico deberán ser colectados diariamente y entregados al servicio de recolección correspondientes de acuerdo a programación, y llevados al sitio de disposición final establecido con la municipalidad.

- En el sitio donde se dispondrá la basura, se deben tomar medidas para prevenir derrames de lixiviados y la posibilidad de que las bolsas sean abiertas y la basura se derrame.
- Realizar el abastecimiento de forma racional, controlando las fechas de caducidad.
- Observar los requisitos de conservación de las materias primas y alimentos.
- Comprar productos a granel y si no es posible, con poco embalaje.

➤ **Gestión de residuos líquidos**

- Las aguas receptoras, como procesos de decantación, lagunas o sistemas de tratamiento o fosas sépticas que deben ser diseñados para operar en óptimas condiciones, previendo la capacidad de carga máxima del proyecto y el cumplimiento de la norma técnica nacional.
- Almacenar los aceites usados de cocina en contenedores a prueba de fugas para entregar a gestores autorizados en lugar de verterlos a la red de saneamiento público.
- Se debe diseñar un sistema de monitoreo y control de calidad de las aguas residuales generadas, con los períodos y parámetros de medición establecidos que no contaminen el ambiente.

➤ **Gestión de los riesgos y amenazas**

- Elaborar un plan de contingencias para desastres provocadas tanto por factores internos, como por fenómenos meteorológicos (incendios, huracanes, inundaciones, derrumbes, o cualquier otro evento identificado con alta probabilidad de ocurrencia) para prevenir daños a la salud de las personas y contaminación del agua y del suelo. Este plan debe estar autorizado por la autoridad competente y contener como mínimo:
  - 1) Asignación del responsable de dirigir el plan.
  - 2) Establecer funciones y brigadas de los involucrados.
  - 3) Capacitar a todo el personal del hotel/restaurante en la aplicación del plan.
  - 4) Establecer las rutas de evacuación y puntos de reunión, según el tipo de desastre.
- Planificar la socialización y capacitación a todos los empleados en el plan de contingencias.
- Elaborar un plan de capacitación al personal en seguridad e higiene laboral.

## **6. Buenas prácticas atención al cliente**

Para que una empresa de servicio pueda atender con calidad al cliente, debe tener la capacidad para satisfacer sus necesidades y para lo cual necesitan, saber qué es lo que el cliente desea, como quiere que lo atiendan y poder ofrecerle calidad en la atención. Por tal razón, todas las actividades que realicen los restaurantes y hoteles, deben hacerse bien desde el principio y mejorarse continuamente. Algunas actividades para atender con calidad al cliente son las siguientes:

### **❖ LA CORTESIA EN LA ATENCION.**

Los propietarios o gerentes deben de dar a conocer las formas en como el personal debe de tratar a los clientes que llegan al restaurante, ya que esto determina si la empresa tiene una visión enfocada en la atención al cliente. A continuación se presentan algunos pasos para atender con cortesía al cliente.

#### **➤ Recibirlo bien.**

Cuando una persona visita un restaurante, es importante que el empleado que entre en contacto con él, lo salude con una sonrisa agradable, le dé la bienvenida y seguidamente lo lleve al lugar que prefiera para consumir sus alimentos

➤ **Desarrolle una actitud amistosa.**

Para que una empresa pueda ofrecer un buen servicio, debe tener un personal que demuestre una verdadera actitud amistosa con el cliente y para que ésta sea efectiva, los gerentes y empleados deben de poseer las cualidades de servicio que se mencionan a continuación:

- Amable.
- Cortés.
- Comprensivo.
- Servicial.
- Eficiente.
- Rápido.
- Agradable.

❖ **MOTIVE A SUS CLIENTES.**

Los dueños de los restaurantes no deben de pasar por alto la oportunidad de quedar bien con los clientes y una manera de hacerlo es motivándolo, de esta forma se despertará su interés por el servicio que se le ofrece. A continuación se presentan algunas formas para motivar al cliente.

➤ **Regalos que muestran aprecio.**

Es necesario que la empresa regale a sus clientes artículos promocionales, la gerencia puede establecer un parámetro para ello, y estos artículos deben llevar el nombre o logotipo del restaurante/hoteles para posicionar más el servicio en la mente del consumidor.

➤ **Felicitaciones en días especiales.**

Los gerentes o propietarios y el personal deben conocer cuales, son las fechas festivas del calendario, y felicitar a los clientes en el momento que se encuentren en el establecimiento.

➤ **Gesto personal de buena voluntad.**

Es necesario que el gerente o propietario regale a sus clientes preferenciales tarjetas de presentación que contenga el nombre, logotipo, dirección y teléfono del hoteles/restaurante, para que de esta manera le sea más fácil solicitar el servicio cuando lo necesite.

❖ **RELACIÓN PRESENCIAL CON EL CLIENTE**

El personal es accesible para el cliente lo que quiere decir que:

- Se encuentra siempre a la vista del cliente.
- En caso de que exista un mostrador o barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
- Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
- Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independientemente de que no se trate de su área de actuación, este le atenderá con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda, o lo atiende una persona competente cuando no se trata de su área de actuación.

- Se deberá primar la rapidez en la atención al cliente presencial.
- El personal dejará los trabajos que pudiera estar realizando, siempre que esto sea posible, cuando un cliente se dirige a él. En caso de que no fuera posible se pedirán disculpas y se intentará atenderlo con la mayor celeridad.
- En caso de estar ocupado cuando llega un cliente con otro cliente, presencial o por teléfono, se realizará una indicación gestual de identificación y se mantendrá el contacto visual con el cliente en espera.
- En caso de que se esté ocupado con otro empleado se pospondrá el asunto hasta que se verifique la necesidad del cliente.....

### ❖ ATENCIÓN TELEFÓNICA

Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser inferior a 30 seg.

- Empleo de fórmulas de cortesía. Al descolgar el teléfono se identifica el establecimiento, se pronuncia la frase de saludo y se ofrece ayuda (Hotel..., buenos días, le atiende.... ¿En qué puedo ayudarle?)
- Se utiliza el nombre del cliente (Sr....), desde el momento en que éste lo ha facilitado y se ahorran al cliente esperas innecesarias,

evitando poner en espera la llamada de un cliente sin antes averiguar quién es y qué desea, por si sólo se trata de pasarle a una extensión o habitación.

### ❖ **ATENCIÓN DIFERIDA (WEB, E-MAIL, CORREO)**

Cuando la comunicación con el cliente se realiza de manera diferida, a través de web, e-mail o correo, se deberá garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible atendiendo a las siguientes prioridades: teléfono, Web, mail, correo

### ❖ **La limpieza**

#### ➤ La limpieza restaurante/hoteles

El responsable asigna tareas de limpieza en los momentos en que causa menores prejuicios a los clientes.

- El personal saluda a los clientes con los que se cruza.
- En los baños, los momentos de limpieza deben ser, preferentemente, aquéllos en los que el uso de los baños por parte de los clientes es menos habitual.
- Se establece durante el servicio un responsable o responsables de revisar los baños conforme se mantienen limpios y con los enseres necesarios.

- Si se encuentran efectos personales de clientes se entregarán a los responsables del servicio indicando hora y lugar.
- El personal se asegurará que las intervenciones en zonas de clientes que comportan riesgos (como el fregado de suelo) se encuentran debidamente señalizadas y balizadas.
- Antes de intervenir en zonas de acceso restringido, como los servicios, se asegurará que no hay clientes o que estos son conscientes de la entrada de personal.
- El personal se asegurará que los elementos de limpieza no suponen un riesgo para los clientes.

#### ❖ **Mantenimiento**

##### **Mantenimiento**

- El responsable asigna las funciones de mantenimiento preventivo en los momentos en que causa menores perjuicios a los clientes.
- Las labores de mantenimiento se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las diferentes áreas (habitaciones y zonas comunes) no están ocupadas por los clientes o existe una frecuentación baja. Si el mantenimiento se realiza a primera hora de la mañana o durante la noche se tiene especial cuidado en evitar ruidos que puedan perturbar el descanso de

los clientes, prestando especial atención a las zonas próximas a las habitaciones.

- Las actuaciones de intervención se comunican mediante partes de avería.
- El personal confirma inmediatamente la recepción de los partes, el plazo previsto para la verificación y, una vez solucionada, la finalización de la misma. Esta actuación es indispensable para poder comunicar al cliente la situación de la avería.

### **Mantenimiento de habitaciones**

- La verificación de la avería en zonas de clientes (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 15 minutos) a la recepción del comunicado.
- Se Informará al cliente del momento y duración prevista para la intervención.

En caso de intervención, se verifica la limpieza de la zona afectada

Manual de Buenas Prácticas - Personal de base 36 hoteles  
edición Mayo 2009

- Para la entrada a las habitaciones para verificar averías o para intervenir en las mismas se debe llamar a la puerta antes de entrar, si no se obtiene respuesta, se llama por segunda vez. Si tampoco se recibe una respuesta se abrirá la puerta y se

anunciara la entrada (buenos días, mantenimiento), si persiste la falta de respuesta se entrará. En caso de que al entrar se constatará que el cliente está dentro de la habitación (por ejemplo en el baño) el personal se retirará intentándolo más tarde.

- Si el cliente está presente se solicita la autorización a este para proceder a la verificación o la reparación de la avería. En caso de negativa, y si no existe un riesgo real, se confirmará con el cliente el momento en que se puede intervenir.
- Se informará al cliente de la resolución de la avería y se obtendrá la conformidad de este.
- Si la reparación no es inmediata pero es rápida, se informará preferentemente al cliente y si no es posible al responsable del servicio (de acuerdo a los procedimientos operativos) del tiempo de resolución con el fin de obtener la conformidad. En caso de que el cliente así lo solicite, siempre que no suponga un riesgo para la seguridad de los bienes o las personas, se pospondrá la intervención hasta el momento que se acuerde conjuntamente.
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente. En caso de que la avería inutilice la habitación se comunicará con la máxima urgencia a recepción.

La verificación de la avería en zonas de clientes se realizará de manera inmediata

Manual de Buenas Prácticas - Personal de base 37 hoteles  
edición Mayo 2009

- En caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar obtener la conformidad de este. En el caso de tener que mover o desplazar efectos personales de los clientes se deberá intentar, al finalizar la intervención, dejarlos en los mismos lugares de los que fueron retirados.
- En caso de intervención se verifica la limpieza de la zona de afectada realizándolo de manera personal o comunicándolo a la camarera de pisos o a la gobernanta.

#### **Mantenimiento de zonas de Eventos (salones ocupados)**

- La verificación de la avería en zonas de clientes (recopilación y registro de datos de la avería) se realizará de manera inmediata (máximo 15 minutos) a la recepción del comunicado.
- Se Informará al responsable interno del evento y este a su vez al cliente, del momento y duración prevista para la intervención.
- Antes de la entrada a los espacios de eventos ocupados por clientes para verificar o intervenir en averías se deberá solicitar la autorización del responsable interno del evento y este, a su vez, realizará la solicitud al cliente. En caso de negativa, y si no

existe un riesgo potencial que afecte a la seguridad de los bienes y las personas, se confirmará con el cliente el momento en que se puede intervenir.

- Si la reparación es rápida se informará al cliente del tiempo de espera con el fin de obtener la conformidad. En caso de que el cliente así lo solicite, se facilitará el reajuste de los horarios previstos para facilitar la intervención.

Se evitará poner los elementos de mantenimiento interfiriendo los lugares de paso

Manual de Buenas Prácticas - Personal de base 38 hoteles  
edición Mayo 2009

- En casos de reajustes por motivos de averías el responsable interno del evento deberá garantizar que los servicios afectados se reajustan con diligencia.
- Si la avería afecta a los equipos y si la sustitución del elemento averiado es más rápida que la reparación, se procederá al cambio del equipo previa autorización del cliente
- Si la avería no se puede solucionar a corto plazo se mantendrá informado permanentemente al cliente, ofreciendo alternativas válidas de solución.
- En los casos en que la propia avería o la reparación de esta inutilice el espacio, se informará al responsable interno para

que se proceda a reubicar el acto en otro espacio intentando que esta modificación afecte lo mínimo al desarrollo del acto. En caso de que no existiera alternativa el responsable interno, previa autorización del cliente, deberá buscar una alternativa externa.

- En los casos en que se tenga que desplazar el acto a otro espacio del mismo establecimiento o a un espacio externo el personal colaborará en el traslado de los efectos de los asistentes.

## Bibliografía

- Aguilera, W. Rodríguez, B. Guandique, B. (2011) Diseño de protocolo para montajes de festivales gastronómicos de los municipios de los Nonualcos. (Tesis inédita técnico en administración turística). Universidad Tecnológica de El Salvador.*
- AGA, Asociados (2009) Guía de buenas prácticas ambientales para el subsector turístico hotelero (1ar edición) Tegucigalpa, Honduras.*
- Baez, A. Acuña, A. (2003) Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas (1ar edición) México.*
- Barrera, S. (2007) Turismo Rural en El Salvador Recuperado de [http://www.elsalvador.com/mwedh/nota/nota\\_opinion.asp?idCat=6342&idArt=1685049](http://www.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_opinion.asp?idCat=6342&idArt=1685049)*
- Chalabi, N. (2009) Turismo rural (TR) en El Salvador recopilación de Información Institucional. Recuperado de <http://www.iica.int/esp/organizacion/ltgc/agroturismo/documentos%20agroturismo/informe%20turismo%20rural%20en%20el%20salvador.pdf>*
- Guereña, A. Calderón, G. (2005) Turismo rural comunitario en Costa Rica (1ar edición) San José Costa Rica.*

*ICCA, AECID, Universidad Carlos III de Madrid (2009) programa*

*de calidad en servicio turístico (1ar edición) Guatemala*

*Ley del Medio Ambiente de El Salvador decreto No233 (1998).*

Recuperado de

<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5d>

[d862564520073ab15/6260a80afb2a53a206256d02005a3977?O](http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/6260a80afb2a53a206256d02005a3977?OpenDocument)

[penDocument](http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/6260a80afb2a53a206256d02005a3977?OpenDocument)

*Ley de áreas naturales protegidas de El Salvador, (2005) decreto*

*No.579*

Recuperado de <http://www.iadb.org/Research/>

[legislacionindigena /leyn/docs/ES-Decreto-Legislativo-579-](http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/ES-Decreto-Legislativo-579-05-Ley-Areas-Naturales-Protegidas-.pdf)

[05-Ley-Areas-Naturales-Protegidas-.pdf](http://www.iadb.org/Research/legislacionindigena/leyn/docs/ES-Decreto-Legislativo-579-05-Ley-Areas-Naturales-Protegidas-.pdf)

*Ley forestal de el salvador decreto 852 (2002). Recuperado de*

<http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd86256452>

[0073ab15/383eb437f61be52d06256c25005cd172?OpenDoc](http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/383eb437f61be52d06256c25005cd172?OpenDocument)

[ument](http://www.csj.gob.sv/leyes.nsf/ef438004d40bd5dd862564520073ab15/383eb437f61be52d06256c25005cd172?OpenDocument)

*RDS (S.F.) Red de desarrollo sostenible de Colombia.*

*Recuperado de*

<http://www.rds.org.co/guias.htm>

*SICA, CCT, (2011) Buenas practicas en turismo sostenible (1 ar*

*edición) Antiguo Cuscatlán.*

# Anexos

# Anexos I



Cráter de Parque Nacional El Boquerón



Sendero del Parque El Boquerón

el



mirador don Pedro ruta Hacia

Parque Nacional El Boquerón



Restaurante las brumas ubicado cerca del Parque El Boquerón



Restaurante café El Volcán cerca del Parque El Boquerón



Vista desde mirador Don Pedro hacia Santa Tecla Parque Nacional El  
Boquerón

# **Anexo II**

## Lista de Cotejo

No	Descripción	Registro de cumplimiento		
		SI	N O	N A
	<b>Servicio al cliente</b>			
1	¿El personal tiene buena presentación?			
2	¿El sistema de cobro es adecuado?			
3	¿El personal usa uniforme adecuado al ambiente del lugar?			
4	¿El personal de servicio es amable?			
5	¿Los servicios se prestan de forma eficiente, puntual y responsable?			
	<b>Instalaciones</b>			
1	¿Los senderos se encuentran en buen estado de mantenimiento y habilitados?			
2	¿La señalización es suficiente, informa e invita a conocer el lugar?			
3	¿Se evita en lo posible el cemento, sustituyendo o cubriendo con madera grava o empedrado?			
4	¿Se cuenta al menos con un baño para cada cuatro personas?			

No	Descripción	Registro de cumplimiento		
		SI	N O	N A
5	¿Se cuenta con todos los accesorios como espejo, pañera, basurero?			
6	¿Los sanitarios están limpios y sin moho?			
7	¿La infraestructura del edificio se ve en buen estado de conservación y mantenimiento?			
8	¿Se utilizan elementos naturales y culturales para la decoración?			
9	¿El mobiliario se ve limpio y en buen estado?			
10	¿Las instalaciones están limpias?			
11	¿Cuenta con agentes de seguridad?			
12	¿Cuenta con una iluminación de acuerdo al lugar?			
13	¿Utilizan abono orgánico para su jardín?			
14	¿Usan el manejo de recopilación de los residuos?			
	<b>Alimentos y bebidas</b>			
15	¿Se utilizan productos frescos , producidos localmente?			
16	¿Se evitan los productos precocinados o congelados?			
17	¿La temperatura de los alimentos es adecuada?			

# **Anexo III**

## Entrevista

**Cargo:** xxxxxxxxxxxxxx

**Institución:** xxxxxxxxxxx

**Teléfono:** xxxxxxxxxxxxxx

**e-mail:**

xxxxxxxx

**Información del lugar:** xxxxxxxxxxx

- 3 ¿Cuáles son los lugares de mayor atractivo turístico en la zona?
- 4 ¿Qué datos considera más importantes que debe saber el turista?
- 5 ¿Qué impacto positivo y negativo ha tenido el ingreso de nuevas empresas dedicadas al turismo en la zona del Parque Nacional El Boquerón?
- 6 ¿Qué instituciones apoyan el parque el boquerón?
- 7 ¿Según su punto de vista las autoridades gubernamentales están haciendo una buena labor para impulsar el turismo en la zona? Si la respuesta es positiva ¿cuáles son?

### **Manejo de servicios turísticos**

1. ¿Cómo evalúa el servicio que se le ofrece al turista desde su perspectiva?
2. ¿Cuáles son los pasos que realiza para atender al turista?
3. ¿Cómo puede medir y demostrar la confianza del consumidor?

4. ¿El personal recibe capacitación sobre el papel en la gestión de actividades de atención al cliente, ambientales, socioculturales, de salud y de seguridad? ¿Cuáles y cuándo?
5. ¿Se les explica al turista adecuadamente cuales son los comportamientos apropiados en la visita de la zona natural/restaurante?
6. ¿Qué medidas toma la empresa para la atención de personas con capacidades especiales o discapacitadas?
7. ¿Las actividades de la empresa no ponen en peligro el suministro de servicios básicos (agua, energía, saneamiento,) de las comunidades aledañas?
8. ¿La empresa utiliza elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural locales en sus actividades, diseño, decoración, alimentación o comercios respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales?
9. ¿Qué tipos de materiales promocionales utiliza?
10. ¿Cómo califica la competencia en su alrededor, en el tema ambiental y servicio al cliente?
11. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de su empresa?

### **Áreas forestales sostenibles (medio ambiente)**

1. ¿Para usted que es turismo sostenible?
2. ¿Qué importancia tiene esta área natural del Parque Nacional el Boquerón para ustedes?

3. ¿Qué importancia tiene esta área natural para los municipios aledaños y para el país en general?
4. ¿Qué medidas están tomando los habitantes de la zona y los dueños de los negocios para conservar el medio ambiente en este lugar?
5. ¿Considera usted que se está poniendo en práctica medidas de protección ambiental o solo se está desarrollando turismo tradicional en la zona, sin ninguna restricción?
6. ¿Existe alguna especie en flora y fauna que se encuentre en peligro de extinción en la zona?
7. ¿La empresa adopta prácticas de reducción de la contaminación debido al ruido, electricidad, agua, las escorrentías, la erosión y los contaminantes del aire y el suelo?
8. ¿Cuál podría ser el mejoramiento de este lugar en el tema ambiental?

### **Recomendaciones generales**

1. ¿Cuál podría ser la difusión para el buen manejo de los servicios turísticos en áreas forestales sostenibles en El Salvador?

## Glosario

- **Empresas de servicio turístico:** Las empresas turísticas son sociedades, u organizaciones estructuradas en variedades de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar personales de servicios que satisfagan las necesidades del turista
- **Las áreas protegidas:** Aquellas partes del territorio nacional legalmente establecidas con el objeto de posibilitar la conservación, el manejo sostenible y restauración de la flora y la fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores, de tal manera que preserven el estado natural de las comunidades bióticas y los fenómenos geomorfológicos únicos.
- **Incandescente:** es una emisión de luz por el calor. De hecho, todo cuerpo calentado suficientemente emite radiación electromagnética
- **Turismo:** el turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes, por negocios o por otros motivos.
- **Turismo rural:** conjunto de actividades turísticas que se realizan en los medios rurales y que se basan en las ventajas y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período

consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio que presenta el entorno natural y humano específico de esas zonas.

- **Turismo sostenible:** Según la OMT, los principios que definen el turismo sostenible son: los Recursos Naturales y culturales se conservan para su uso continuo en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
- **Criterios globales de turismo sostenibles:** Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar.
- **Biodiversidad:** Variedad de especies presentes en un ecosistema determinado o en una región geográfica Biodiversidad significa que existen muchos tipos diferentes de especies, con grandes variaciones genéticas dentro de la misma especie.
- **Las Guías Ambientales:** las guías ambientales son un instrumento que tiene como objetivo incorporar las variables ambientales en la planificación del desarrollo y seguimiento de la gestión sectorial, como referencia técnico mínimo, aplicables al desarrollo de proyectos, obras o actividades de los diferentes sectores productivos del país.

- **Soporte técnica:** El soporte técnico es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico.
- **Atención al cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.
- **Criterios ambientales:** entendiéndose como aquellos temas o nombres de temas que nos permiten organizar la información y que a su vez son descritos por indicadores. Algunos ejemplos sencillos de criterios serían por ejemplo: el Agua, Salud, Seguridad Pública, Desarrollo Urbano, Obras pública, entre otros.
- **SalvaNatura (salvacert):** organización ambiental sin fines de lucro que trabaja por la protección y conservación de los recursos naturales de El Salvador y la región.
- **Green globe:** Es un sistema sustentable desarrollado específicamente para la industria de los viajes de turismo
- **Smart Voyager:** es un programa de certificación sostenible para operaciones turísticas en América latina.
- **Certificación Rainforest Alliance:** Es un programa internacional de certificación para cultivos agrícolas de exportación como el café, banano, cacao, cítricos entre otros. Basada sobre el concepto de Desarrollo Sostenible.

- **Cohesión:** Acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí o la materia de que están formadas, enlace, unión de dos cosas
- **MARN:** Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- **MITUR:** Ministerio de Turismo
- **EIA:** Evaluación de Impacto Ambiental
- **Unesco:** Organización de la Ciencia y la Cultura
- **SCS por sus siglas en inglés:** Sistemas Científicos de Certificación
- **C.A.F.E:** (Equidad del Café y los Caficultores, por sus siglas en inglés)
- **Área forestal:** Bosques donde el predominante serán los árboles y su finalidad primaria es un producto forestal