



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ingeniería
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE QUESADA, JUTIAPA

Herby Francisco Trinidad Ortíz

Asesorado por la Inga. Helen Rocío Ramírez de Reyes

Guatemala, junio de 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO
TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE QUESADA, JUTIAPA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA

POR

HERBY FRANCISCO TRINIDAD ORTÍZ

ASESORADO POR LA INGA. HELEN ROCÍO RAMÍREZ DE REYES

AL CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

INGENIERO INDUSTRIAL

GUATEMALA, JUNIO DE 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE INGENIERÍA



NÓMINA DE JUNTA DIRECTIVA

DECANO	Ing. Murphy Olympto Paiz Recinos
VOCAL I	Ing. Alfredo Enrique Beber Aceituno
VOCAL II	Ing. Pedro Antonio Aguilar Polanco
VOCAL III	Inga. Elvia Miriam Ruballos Samayoa
VOCAL IV	Br. Walter Rafael Véliz Muñoz
VOCAL V	Br. Sergio Alejandro Donis Soto
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

DECANO	Ing. Murphy Olympto Paiz Recinos
EXAMINADORA	Inga. Karla-María Lucas Guzmán
EXAMINADORA	Inga. Marcia Ivónne Véliz Vargas
EXAMINADORA	Inga. Mayra Saadeth Arreaza Martínez
SECRETARIO	Ing. Hugo Humberto Rivera Pérez

HONORABLE TRIBUNAL EXAMINADOR

En cumplimiento con los preceptos que establece la ley de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a su consideración mi trabajo de graduación titulado:

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE QUESADA, JUTIAPA

Tema que me fuera asignado por la Dirección de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, con fecha abril de 2013.


Herby Francisco Trinidad Ortiz

Guatemala, 21 de Marzo de 2014

Ingeniero
César Ernesto Urquizú Rodas
Director de la Escuela
Ingeniería Mecánica Industrial
Facultad de Ingeniería
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Señor Director:

Por medio de la presente informo a usted, que he asesorado y revisado el trabajo de tesis titulado ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE QUESADA, JUTIAPA elaborado por el estudiante Herby Francisco Trinidad Ortiz, con carné 1994-15882, previo obtener el título de Ingeniero Industrial.

Habiendo determinado que dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos de la Facultad de Ingeniería, y reconociendo la importancia del tema. Por todo lo anterior tanto el autor como el asesor somos responsables del contenido y conclusiones del presente trabajo de tesis y en consecuencia, por medio de la presente me permito APROBARLO, agregado que lo encuentro completamente satisfactorio.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,


INGENIERÍA INDUSTRIAL
Colegiado No. 6384
Inga. Helen R. Ramírez de Reyes
ASESOR



Como Catedrático Revisor del Trabajo de Graduación titulado **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE QUESADA, JUTIAPA**, presentado por el estudiante universitario **Herby Francisco Trinidad Ortiz**, apruebo el presente trabajo y recomiendo la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAR A TODOS”

Maria Martha Wolford Estrada
Ingeniera Industrial
Colegiada 8659

Inga ~~Maria Martha Wolford de Hernández~~
Catedrático Revisor de Trabajos de Graduación
Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial

Guatemala, mayo de 2014.

/mgp



REF.DIR.EMI.099.014

El Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer el dictamen del Asesor, el Visto Bueno del Revisor y la aprobación del Área de Lingüística del trabajo de graduación titulado **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE QUESADA, JUTIAPA**, presentado por el estudiante universitario **Herby Francisco Trinidad Ortiz**, aprueba el presente trabajo y solicita la autorización del mismo.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Ing. César Ernesto Urquiza Rodas
DIRECTOR

Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial



Guatemala, junio de 2014.

/mgp

Universidad de San Carlos
de Guatemala



Facultad de Ingeniería
Decanato

DTG. 297.2014

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer la aprobación por parte del Director de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial, al Trabajo de Graduación titulado: **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL MUNICIPIO DE QUESADA, JUTIAPA**, presentado por el estudiante universitario **Herby Francisco Trinidad Ortíz**, y después de haber culminado las revisiones previas bajo la responsabilidad de las instancias correspondientes, se autoriza la impresión del mismo.

IMPRÍMASE:

Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos
Decano

Guatemala, 23 de junio de 2014



/gdech

ACTO QUE DEDICO A:

- Dios** Por tu eterna misericordia hacia conmigo, por haberme permitido alcanzar este logro y poder compartirlo con mi familia y amigos, porque ha sido en tu tiempo y no en el mío y estoy aquí para hacer tu voluntad.
- Mis padres** Laura Nineth Ortíz Cajas y Francisco Alfredo Trinidad Gómez en agradecimiento por su ayuda y por estar conmigo cuando más lo he necesitado.
- Mi esposa** Nelly Emilsa Arrivillaga de Trinidad, por tu paciencia y apoyo en las buenas y malas, te amo cielo.
- Mi hijo** José Daniel Trinidad Arrivillaga, porque has traído bendiciones y alegría a nuestro hogar, te amo hijo.
- Mi hermana** Lourdes Nineth Trinidad Ortíz, por tus ánimos.

Mis abuelos

María del Tránsito Gómez López, Jorge Alfredo Trinidad, Magna Eufemia Cajas Melgar (q.e.p.d.) y Ovidio Ortíz Díaz (q.e.p.d.), por sus consejos. Los quiero y extraño mucho.

Mis tíos

Ángel Ortíz, Carlos Trinidad, Lilian Ortíz, Luis Ortíz (q.e.p.d.) y Fernando Trinidad (q.e.p.d.), a ustedes gracias por motivarme, tristeza en el corazón por los que no están con nosotros.

AGRADECIMIENTOS A:

La Universidad de San Carlos de Guatemala	Por la oportunidad de estudiar en sus gloriosas aulas e inspirar en mí, la superación personal.
Facultad de Ingeniería	Por ser fuente de conocimiento, liderazgo y convicción.
Mi asesora	Ingeniera Helen Rocío Ramírez de Reyes, por compartir sus conocimientos y por el tiempo que invirtió en darme la asesoría.
Mis amigos de la Facultad	Jorge Aroche, Roberto Díaz, Oscar Morales, Christopher García, por su amistad y apoyo.
Mis suegros	Luis Arrivillaga y Berta Hernández de Arrivillaga, por ser parte de este logro.
La Municipalidad de Quesada, Jutiapa	Dirigida por el alcalde Carlos René Arrivillaga Jiménez, por su contribución en la realización de este trabajo de graduación.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	V
LISTA DE SÍMBOLOS	VII
GLOSARIO	IX
RESUMEN.....	XI
OBJETIVOS.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XV
1. ESTUDIO DE MERCADO	1
1.1. Análisis de la demanda.....	1
1.1.1. Hotelería	2
1.1.2. Restaurantes	5
1.1.3. Servicios de salud.....	7
1.1.4. Mercado.....	8
1.1.5. Tiendas de conveniencia y gasolineras	9
1.1.6. Seguridad pública	10
1.1.7. Transporte	11
1.1.8. Centros recreativos.....	12
1.2. Condiciones actuales	12
1.2.1. Hotelería	12
1.2.2. Restaurantes	13
1.2.3. Servicios financieros.....	14
1.2.4. Servicios de salud.....	15
1.2.5. Seguridad pública	16
1.2.6. Transporte	17
1.2.7. Centros recreativos.....	19

1.3.	Condiciones futuras.....	20
1.4.	Beneficio a la comunidad	21
1.5.	Planeación de mercado.....	22
1.5.1.	Visión de la Oficina de Atención al Turismo	23
1.5.2.	Misión de la Oficina de Atención al Turismo.....	24
1.5.3.	Metas de la Oficina de Atención al Turismo	25
1.5.4.	Oportunidades.....	27
1.5.5.	Amenazas	27
1.5.6.	Fortalezas.....	27
1.5.7.	Debilidades.....	28
1.5.8.	Asignación de recurso	28
1.5.9.	Diagnóstico FODA.....	29
1.6.	Ubicación	31
1.7.	Tipo de turismo	33
1.8.	Instituciones de turismo.....	35
1.8.1.	Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT).....	35
1.8.2.	Asociaciones o gremiales.....	37
2.	ESTUDIO TÉCNICO DE INGENIERÍA	39
2.1.	Infraestructura actual.....	40
2.1.1.	Hotelería.....	40
2.1.2.	Restaurantes	42
2.1.3.	Servicios.....	43
2.1.4.	Centros recreativos	44
2.2.	Infraestructura recomendada	44
2.2.1.	Hotelería.....	45
2.2.2.	Restaurantes	46
2.2.3.	Servicios.....	47
2.2.4.	Centros recreativos	48

2.3.	Mercadotecnia	49
2.3.1.	La estrategia	50
2.3.2.	Los pilares de ventas	50
2.3.3.	Plan de medios de publicidad	51
2.4.	Biodiversidad	52
3.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL.....	57
3.1.	Administrado por la Municipalidad de Quesada	62
3.2.	Organigrama funcional	63
3.3.	Aplicación de la Oficina de Atención al Turismo	70
3.4.	Perfil del recurso humano contratado por la Municipalidad	72
4.	ESTUDIO AMBIENTAL	77
4.1.	Impacto ambiental del turismo de deporte extremo	84
4.2.	Impacto ambiental ecoturismo	85
4.3.	Impacto ambiental turismo cultural	86
4.4.	Impacto ambiental del turicentro actual	88
5.	ESTUDIO ECONÓMICO	91
5.1.	Costos de la implementación de la Oficina de Atención al Turismo.....	91
5.2.	Impuestos	97
5.3.	Subsidio a pequeños artesanos	98
5.4.	Difusión y promoción de los sitios turísticos	99
5.5.	Inversión pública de la Municipalidad de Quesada.....	101
6.	ESTUDIO FINANCIERO	103
6.1.	VAN	107
6.2.	TIR.....	111

6.3.	Beneficio costo.....	113
6.4.	Fondos provenientes de la Municipalidad	114
CONCLUSIONES.....		115
RECOMENDACIONES		119
BIBLIOGRAFÍA.....		121
ANEXOS.....		123

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

FIGURAS

1.	Visión de la Oficina de Atención al Turismo	24
2.	Misión de la Oficina de Atención al Turismo	24
3.	Metas de la Oficina de Atención al Turismo	25
4.	Organigrama, Municipalidad de Quesada	69
5.	Organigrama con la Oficina de Atención al Turismo	71
6.	Conformación de la Asociación de Turismo	75
7.	Mapa centros turísticos Quesada.....	83
8.	Ruinas de Pepe Milla	87
9.	Turicentro Los Chorros de Pepe Milla	89
10.	Proyección de ingresos municipales de Quesada.....	109

TABLAS

I.	Hoteles disponibles en el municipio de Quesada, Jutiapa	13
II.	Restaurantes disponibles en Quesada, Jutiapa	14
III.	Entidades financieras en el municipio de Quesada, Jutiapa	14
IV.	Clínicas y farmacias en el municipio de Quesada	16
V.	Matriz de fortaleza, amenazas, debilidades y oportunidades.....	30
VI.	Proyección de la población de Quesada, Jutiapa	33
VII.	Presupuesto de salarios, cuota patronal y pasivo laboral	95
VIII.	Costos de operación de la Oficina de Atención al Turismo	97
IX.	Resumen inversión – costo oficina de atención al turismo.....	102
X.	Asignaciones de presupuesto	108

XI.	Flujo neto de ingresos.....	110
XII.	Pago de salarios 2014	113

LISTA DE SÍMBOLOS

Símbolo	Significado
Db	Decibeles
GB	Giga <i>byte</i>
Ghz	Giga <i>herzt</i>
km	Kilómetro
l	Litro
MB	Mega <i>byte</i>
m	Metro
V	Voltios
W	Watts

GLOSARIO

Acometida	Derivación de la red eléctrica.
Aliciente	Estímulo que mueve a actuar o realizar una acción. Algo que es atractivo o incentivo para personas o grupos.
Bamba	Moneda que circulaba en 1890, elaborada en plata.
Buró	Órgano dirigente de alguna asociación.
Duroport	Material plástico espumado derivado del poliestireno.
EIA	Estudio de Impacto Ambiental.
Empréstito	Acción de prestar.
Extinguidor	Aparato que contiene material para sofocar incendios.
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo.
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad.

MDF

Tableros de imitación de madera.

Porcelanato

Piso cerámico de mejor calidad y prestaciones.

RESUMEN

El municipio de Quesada, desde hace 15 años ha evolucionado considerablemente, mostrando un mejor urbanismo con sus calles pavimentadas, la construcción de un palacio municipal totalmente nuevo y un parque central renovado. En el aspecto de la inversión privada, personas con visión empresarial han iniciado negocios que participan en la cadena de suministros para el turismo, tales como hoteles, restaurantes, gasolineras, tiendas de conveniencia y servicios médicos. Estas inversiones, en la mayoría de los casos, son remodelaciones a residencias que no ofrecen comodidad para el desenvolvimiento de un servicio de calidad.

Las remodelaciones a residencias para ofrecer un servicio, como por ejemplo un hotel, restaurante o una clínica médica, no satisfacen técnicamente, requerimientos de condiciones seguras para sus clientes y colaboradores. Un problema generalizado es la falta de equipos contra incendios, se ha observado que las instalaciones eléctricas son antiguas y la probabilidad de una falla eléctrica es alta; otro problema es la señalización, hay restaurantes que utilizan gas propano y no poseen una señalización específica en los sitios donde colocan los cilindros.

La Municipalidad de Quesada ha conformado dependencias legalmente instituidas, amparadas por la Constitución Política de Guatemala, Código Municipal y otras leyes que rigen en Guatemala, con el objetivo de favorecer a un sector específico de la población, entre ellas se puede mencionar la Oficina de Atención a la Mujer, de esta experiencia se propone la creación de la Oficina de Atención al Turismo.

Todo proyecto de desarrollo, privado o público, debe presentar un Estudio de Impacto Ambiental. Quesada tiene el potencial de implementar 4 segmentos de turismo: el recreacional, cultural, deportes extremos y ecoturismo, los cuales generan transformaciones en el medio donde se apliquen. El manejo de desechos sólidos, tratamiento de aguas negras, ruido, modificaciones al paisaje, planes de mitigación de derrames, protección de flora y fauna, son regulaciones legales que deben ser aprobadas por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.

La inversión de parte de la Municipalidad de Quesada para la puesta en marcha de la Oficina de Atención al Turismo, sería de 1,2 por ciento del presupuesto que recibe como aporte constitucional del Gobierno Central anualmente. La Oficina de Atención al Turismo, tiene por funciones principales las de recopilar la información de los negocios o personas afines al sector de turismo y la contratación de una agencia de publicidad, para coordinar una campaña publicitaria que logre ubicar al municipio de Quesada como destino turístico de la región oriente.

El flujo de efectivo proveniente de visitantes, inyecta a la economía local, capital que no se posee, generando un beneficio económico para las comunidades aledañas a lugares del turismo cultural, recreacional, de deporte extremo o ecoturismo. Además, crea fuentes de trabajo directos e indirectos y aumenta la venta de productos artesanales. Se ha comprobado con el funcionamiento del turicentro municipal Los Chorros de Pepe Milla, que opera desde hace 15 años, que el turismo es una fuente de ingresos, con alta tasa de rentabilidad.

OBJETIVOS

General

Determinar mediante un estudio de factibilidad la promoción del municipio de Quesada en Jutiapa, como destino turístico en la región del oriente del país, actualizando la información de sus recursos en el área de turismo a partir del 2014, por medio de la implementación de una Oficina de Atención al Turismo.

Específicos

1. Establecer las condiciones actuales que ofrece el municipio de Quesada en el sector turismo.
2. Plantear un estudio de ingeniería, que fundamente la toma de decisiones para el mejoramiento de la infraestructura actual, estrategia de mercadeo y protección del medio ambiente.
3. Crear la oficina de atención al turismo a partir de 2014 administrado por la Municipalidad de Quesada.
4. Identificar los riesgos, por medio de un Estudio de Impacto Ambiental, para el turismo recreativo, cultural, deporte extremo y ecoturismo.

5. Adecuar un presupuesto para el funcionamiento de la Oficina de Atención al Turismo, proveniente del aporte constitucional que le corresponde a la Municipalidad de Quesada cada año.
6. Planificar los gastos de funcionamiento del sector turismo, según los ingresos que se obtengan del aporte de la Municipalidad de Quesada y el turicentro que actualmente atiende a los visitantes.

INTRODUCCIÓN

La visión de personas emprendedoras ha contribuido a que se desarrollen negocios enfocados en atender a los visitantes, como restaurantes y hoteles. La idea original, era la atención a los viajeros de ventas, con los años se ha observado el incremento de los viajeros turistas, aumentando la demanda de estos negocios. Con el crecimiento que el municipio ha mostrado en población y urbanismo, personas que poseen varias residencias y poder adquisitivo, han remodelado parte de sus inmuebles para alquilarlos o instalar negocios como hoteles, restaurantes, instituciones financieras, tiendas de conveniencia y clínicas médicas.

Varios de los restaurantes, hoteles y entidades financieras se han ubicado en instalaciones que originalmente eran casas de habitación, realizando algunas mejoras de infraestructura. En algunas modificaciones, no se ha contemplado una adecuada ventilación, calidad de iluminación, señalización de rutas de evacuación y el mayor problema de estos inmuebles es la instalación eléctrica. Otro aspecto técnico de ingeniería es el mercadeo, aplicado para promover al municipio de Quesada, como destino turístico en el oriente del país.

Se propone la formación de la Oficina de Atención al Turismo administrada por la Municipalidad de Quesada, fundamentada legalmente como lo rige la ley en Guatemala, con la misión de desarrollar proyectos y estrategias orientados a promover el turismo recreativo, que funciona actualmente, el turismo cultural, deporte extremo y ecoturismo como proyectos para desarrollar por esta oficina.

El desarrollo de un proyecto inicia con la formulación de un Estudio de Impacto Ambiental, la guía para realizar este es general, su aplicación depende del tipo de proyecto que se va a realizar. Un aspecto general, por ejemplo, es el manejo de desechos sólidos. Todos los proyectos deben disponer de un plan de desechos, pero el listado de materiales que lo conforma marca la diferencia de un proyecto a otro.

El Plan de Desarrollo Municipal de 2011 - 2025 fue elaborado en conjunto con la Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN) y es la guía para la aplicación de estrategias que ayuden con la erradicación del analfabetismo, reducir los casos de desnutrición, seguridad ciudadana y el crecimiento económico. Este plan de desarrollo hace referencia a invertir en el turicentro que actualmente opera la Municipalidad de Quesada y la implementación del ecoturismo para el 2020 con fondos provenientes del aporte constitucional que otorga el Gobierno Central.

Se realiza un estudio financiero, con la proyección de ingresos que recibiría la Municipalidad de Quesada hasta finalizar el mandato en el 2016. La referencia para establecer el beneficio costo, está basado en los salarios que se cancelarán a todas las personas de la Municipalidad de Quesada, involucradas en la cadena de suministros hacia el turismo. El Valor Actual Neto (VAN) da como resultado un valor positivo, el cual indica la viabilidad para la implementación de la Oficina de Atención al Turismo; y la Tasa Interna de Retorno (TIR) es favorable para realizar una inversión, debido a la retribución que se obtiene por el turicentro y la concesión del restaurante que actualmente funciona.

1. ESTUDIO DE MERCADO

El municipio de Quesada forma parte del departamento de Jutiapa. La familia del poeta José Milla y Vidaurre fue dueño de la finca en donde se asentó este municipio, que luego fue adquirida por el Gobierno, mediante Acuerdo Gubernativo del 3 de noviembre de 1886. Quesada fue creado como municipio mediante Acuerdo Gubernativo del 18 de junio de 1897, cuenta con una extensión aproximada de 84 kilómetros cuadrados. En consecuencia, en junio de 2014 cumple 117 años de creación, con lo que acumula una rica historia que ubica a Quesada, dentro de los municipios con mayor abolengo en el departamento de Jutiapa.

Siendo Quesada un municipio con varias atracciones turísticas, surge el deseo de realizar un diagnóstico de sus condiciones actuales para satisfacer la demanda del turismo, interno y externo, e identificar las oportunidades para su desarrollo y sobre todo, determinar qué hacer o cómo se debe de hacer, para que sea sostenido.

1.1. Análisis de la demanda

Al turismo se le llama la industria sin chimeneas, debido a su capacidad para generar ingresos sin afectar al medio ambiente. En el turismo se da la producción, intermediación y venta de productos y servicios, sin contaminar el medio y sin exponer la vida de los habitantes del municipio, ni de las personas que lo visitan para hacer turismo interno y externo. La actividad turística da un mayor aliciente en términos económicos, por ser una de las mejores oportunidades para el desarrollo de una comunidad, en virtud de que no solo un

sector sale beneficiado, sino que es la población en sí, ya que crea fuentes de trabajo en todas las ramas de la producción como lo son el hospedaje, alimentación, artesanías, transporte y otros.

El turista interno o externo, genera dos elementos primordiales en toda actividad económica, la fama y la clientela. Dichas figuras se dan cuando el consumidor de este producto, califica al final de la prestación del servicio, la calidad del mismo y otros elementos. Entonces, la fama crea clientela y a la inversa, la clientela crea la fama, de lo que se deduce que ambos elementos son incluyentes y no excluyentes, es decir, uno depende del otro. Sobre ese aspecto de dependencia, se puede realizar un estudio de las diferentes actividades económicas que ofrece el municipio de Quesada y definir, cómo debería de ser en términos de competencia e innovación.

1.1.1. Hotelería

En el negocio del turismo hay determinados criterios para la clasificación hotelera. Esta se define por la cantidad de estrellas que obtiene o que se gana el establecimiento, con base en diferentes criterios que aplican para su otorgamiento.

Las cantidad de estrellas que puede obtener un hotel van desde una, hasta cinco, obviamente esta clase de establecimientos son para las personas que tiene una capacidad económica solvente. Sin embargo, todo destino turístico debe de contar con otras clases de hospedajes que se puedan brindar u ofrecer a turistas con menos capacidad económica como los hostales, mesones, pensiones, albergues, fondas, posadas y bungalós, aunque estos últimos vienen a ser parte de un hotel.

Todo lugar turístico, como en el presente caso, debe de contar con un sitio en el que el turista pueda descansar plácidamente, que es la finalidad de la estadía. Es por eso que el hospedaje es uno de los pilares fundamentales en la demanda del turismo, es decir, que es una de las cartas de presentación de un destino turístico. Los hoteles tienen como misión, complacer al viajero e invitarlo a disfrutar al máximo del lugar que visita, pero más importante aún, procura instar al turista a regresar (acá se da el elemento de la clientela) y que además, recomiende el lugar a sus familiares y amistades (en este punto se da el elemento de la fama).

En cuanto a las categorías de hoteles, se pueden definir que de 1 estrella son los más económicos. En este tipo de hotel, el huésped adquiere una habitación privada con cama y una silla, el baño es compartido y no cuentan con servicio de habitación. Los servicios de televisión y teléfono se pueden compartir en la recepción del hotel. Estos hoteles están situados en residencias particulares o edificios pequeños, no cuentan con piscina, parqueo o áreas de recreación.

Los hoteles de mediana categoría son los de 2 estrellas, tienen tarifas accesibles para el turista que está de paso y que la intención es solo el descanso al final del día, ofrecen una habitación privada con cama, televisión, silla, *closet* y algún mobiliario extra, baño privado, servicio de comida limitado, algunas áreas de recreación, parqueo e información turística del lugar donde se encuentra, no cuenta con teléfono en las habitaciones. Se encuentra en la zona céntrica del pueblo y no ofrece vistas atractivas del lugar.

Los que están clasificados como hoteles de 3 estrellas tienen un costo medio, la habitación cuenta con mobiliario más completo, televisión, baño privado, ducha con agua caliente y algunos están ubicados en lugares con vista

a paisajes del lugar, generalmente cuentan con un restaurante propio que ofrecen comidas a la carta, horarios definidos para el desayuno, almuerzo y cena, servicio a las habitaciones, internet, botones y servicio las 24 horas. Por las comodidades que ofrece al viajero regularmente aplaza su tiempo un día más para descansar.

Los hoteles de 4 estrellas están entre los de mejor categoría, sus habitaciones son amplias y decoradas lujosamente, incluyen comodidades como secadora de pelo, finos productos de higiene personal, tintorería, caja fuerte en la habitación. Poseen instalaciones adecuadas para reuniones sociales y empresariales, el personal es altamente calificado con dominio de un idioma extranjero, cuenta con servicio de bar, servicio de comida a las habitaciones, gimnasio, jacuzzi, piscina climatizada, servicio de operador de guía turístico, el viajero disfruta tanto adentro del hotel como en sus alrededores.

Existen hoteles de gran clase con 5 estrellas, que ofrecen una mayor atención a sus huéspedes, habitaciones decoradas por diseñadores reconocidos, con una temática única y con vistas espectaculares del entorno donde se ubica el hotel. Ofrecen una amplia gama de entretenimiento todas las noches como música en vivo, servicio de guardería, cuentan con restaurantes *gourmet* temáticos, helipuerto, instalaciones para convenciones internacionales, museos, tienda de artículos de lujo, salón de belleza y una estricta seguridad.

En cuanto a los hostales, mesones, pensiones, albergues, fondas y posadas, como se indicó anteriormente, es para una clase social de menos capacidad económica, sin olvidar que son lugares con menos calidad de servicio. Sin embargo, cubren y brindan los servicios básicos que a la larga, también coadyuvan, a veces en mayor cantidad al turismo interno.

1.1.2. Restaurantes

Otro de los elementos primordiales dentro de la cadena del turismo son los restaurantes, cafeterías y comedores, tomando en cuenta que satisface una necesidad humana imprescindible. Pero, no solo se trata de suplir una necesidad fisiológica, sino de dar a conocer la gastronomía del municipio y para eso los restaurantes deben cumplir con las expectativas de los comensales, así como los estándares de higiene y salubridad. En la medida en que los turistas internos y externos queden satisfechos con los platillos típicos de la región, afecta en ellos el deseo de regresar e incluso, de atraer a nuevos clientes.

Con la prestación de un buen servicio, que las viandas sean exquisitas y asequibles, así como las costumbres sociales, hábitos y exigencias personales, hacen que la gastronomía sea parte importante en la identificación de un lugar. Quesada, por sus características propias se identifica plenamente con la población y es donde los restaurantes, cafeterías y comedores se dan a conocer por tener su propia identidad, distinción y especialidad.

También es de tomar en consideración que se debe contar con establecimientos de venta de comida rápida. Estos deben tener autoservicio para comodidad de los turistas, así también, se deben tomar en cuenta los restaurantes para la venta de comida en centros comerciales, terminal de buses o cualquier otro medio de transporte. El cliente puede tener una variedad de lugares y de platillos que vayan en concordancia con su gusto, ya que en la actualidad, las exigencias del consumidor en los restaurantes se han personalizado y cierto sector de la población consumidora, toma muy en cuenta su salud.

En concordancia con la variedad de gustos, los establecimientos deben adecuar sus servicios a ellos, por lo que se enfocan en esas diferencias, ofreciendo dentro de sus menús, alimentos vegetarianos, dietéticos, combos simples y agrandados, entre otros.

Los establecimientos que prestan sus servicios en la venta de comida se caracterizan porque el servicio sea rápido, que el precio de los alimentos sea acorde a las viandas y al servicio sin dejar de ver el aspecto económico y que la limpieza, higiene y salubridad del establecimiento sea, no un requisito, sino su lema, para gozar de confiabilidad y preferencia. Estos restaurantes se ubican cerca de áreas de recreación, diversión, centros de trabajo, financieros, complejos industriales y sectores de comercio formal e informal.

Para poder tener un desarrollo sostenible, en esos establecimientos los horarios de servicio se adecuaran al área en donde se ubiquen, es decir, si están en un centro de diversión, por ejemplo, el horario más importante será el de fin de semana, debiendo para el efecto, ofrecer desayunos tradicionales, dos menús en el tiempo de almuerzo y la mayoría no ofrecen cenas.

Dentro de los prestadores del servicio de comida se proponen comedores que sirvan alimentos sencillos bien identificados por un mercadeo masivo, a precios moderados, accesibles a la familia y promociones permanentes para atraer mayor cantidad de clientes. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus comensales en términos de sabor y servicio estándar. Por lo general, estos establecimientos pertenecen a cadenas, o son operados bajo una franquicia consistente en arrendar el nombre y sistema de una organización.

Los establecimientos con una variedad limitada o estilo de cocina definido, muestran en su carta una extensa variedad de su especialidad, ya sean mariscos, aves, carnes o pastas, entre otros. Ofrece lo más sobresaliente o representativo de la cultura gastronómica de alguna región, por ejemplo: comida del altiplano, oriente, extranjera. En algunas se ofrece una carta de bebidas alcohólicas surtida.

Los restaurantes *gourmets* ofrecen platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados y exóticos. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes son los más caros. En este tipo de lugares utilizan una etiqueta muy refinada de conducta en la mesa; meseros con características muy particulares para ofrecer una atención excepcional y *chefs* egresados de escuelas de alta cocina.

1.1.3. Servicios de salud

En todo departamento o municipio los servicios de salud son indispensables, ya que al ser visitados por motivos de recreación o diversión, o sea turismo interno o externo, contarán con la previsión social indispensables, es decir, con hospitales públicos, hospitales o clínicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y hospitales privados, centros de salud, clínicas privadas de medicina general, odontología, otorrinolaringología y otros.

Estos servicios tienen personal calificado, deben estar equipados, poseer instrumental especializado, contar con una infraestructura y transporte adecuados para garantizar el bienestar, tanto del habitante del municipio, como del visitante ante cualquier eventualidad, emergencia o padecimiento. Asimismo, la existencia de farmacias con un inventario amplio, de medicinas éticas y populares.

Es importante también contar con el aporte y ayuda de un cuerpo de bomberos que presten servicios gratuitos a la comunidad, los cuales se hacen necesarios en diversos casos de emergencia que se pueden suscitar dentro del municipio o en la prevención de incendios, inundaciones, accidentes, catástrofes y otros. Las personas que integran el cuerpo de bomberos deben estar capacitadas y contar con el equipo de salvamento apropiado, que permita brindar sus servicios con la máxima eficiencia.

1.1.4. Mercado

Es uno de los puntos en que converge la actividad económica de una sociedad, en él se da el intercambio de mercadería por efectivo o permuta de productos. En consecuencia, lo que se manifiesta en el mercado es importante y sobresaliente, si el capital especialmente proviene de viajeros turistas, que de una u otra manera, al realizar una transacción esta inyectando dinero a la economía de la población y al mismo tiempo, estimula su crecimiento.

Hay municipios en los que los días de mercado están bien definidos o marcados, por lo que el lugar en donde se da, es importante que cuente con una infraestructura adecuada, que compensa cualquier inversión que se realice, en virtud de que todos los locatarios paguen un arbitrio por el espacio físico que ocupan.

También es de tomar en consideración que en todos los mercados se ubican áreas específicas para las ventas de los productos que ofrecen, es decir que tomando en cuenta la variedad de la mercancía, esta se ubicará en un área determinada.

Otro aspecto importante, en cuanto al mercado es que se crea y se fomenta al microempresario, quien debe ser apoyado con préstamos blandos, para la adquisición y venta de productos o para la elaboración de artesanías que distingan e identifiquen a un poblado, comunidad o municipio, lo cual obviamente redundará en un mejor nivel de vida de los pobladores, ya que pueden competir para ganar más clientes y aumentar sus ganancias.

1.1.5. Tiendas de conveniencia y gasolineras

Dentro de los establecimientos que necesita todo viajero o turista se encuentran dos que son esenciales, las tiendas de conveniencia y las gasolineras.

Las tiendas de conveniencia surgen de la necesidad del viajero o turista de proveerse de algún producto que se olvidó o no fue tomado en cuenta al momento de salir de viaje. Como su nombre lo indica, son tiendas que tienen casi de todo, desde artículos personales, golosinas y bebidas, hasta repuestos de vehículos, cajeros automáticos, comida rápida y otros. Al principio se ubicaban en las rutas, pero ahora ya se encuentran en el caso urbano, por la utilidad y facilidad que dan al prestar el servicio. Dichas tiendas por lo regular, son parte de una gasolinera.

Las gasolineras o centro de servicio son esenciales, porque obviamente venden combustible, pero además, prestan otros servicios como la de verificación de aire en los neumáticos, lavado de motor, revisión de la cantidad de aceite y más. Es por esto que al llegar a una determinada localidad, se espera encontrar servicios para el medio de transporte que se utilice. Además, estas estaciones de servicio o expendios de combustible, son considerados como una muestra del desarrollo económico de una comunidad.

1.1.6. Seguridad pública

De conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala es obligación del Estado velar por la seguridad de los habitantes del país. En consecuencia, el Estado debe crear, regular y desarrollar una política que tienda a proteger a la población y darle un clima de confianza que pueda ser percibida por el turista.

Entonces, el Estado debe tener o crear un plan de seguridad pública efectivo en todos los departamentos, municipios y comunidades para darles protección a los habitantes y desde luego, en los lugares donde el turismo es una de las principales fuentes de ingreso. Lo anterior se hace necesario al tomar en consideración que la seguridad es un factor primordial para que el viajero o el turista, elija un destino vacacional o de negocios a nivel nacional o internacional.

Para que se dé la percepción de que en un lugar determinado hay seguridad, la entidad encargada de tal tarea debe de contar con el personal idóneo, instalaciones adecuadas y equipo conveniente, es decir que las fuerzas del orden público son claves para generar tranquilidad al visitante.

No obstante lo anterior, también es necesario hacer mención que la seguridad no solo es una tarea del Estado, sino que los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje, restaurante, cafeterías y comedores, también pueden coadyuvar a transmitir la percepción de seguridad, contratando a agentes de seguridad privada, lo cual redundará en que los turistas y la población puedan tener la certeza de que su integridad física y su patrimonio están seguros.

1.1.7. Transporte

El movimiento de personas, bienes y servicios desde, o hacia el lugar de destino, se puede hacer vía terrestre, acuática o aérea, siendo indispensable contar con las vías de comunicación adecuadas y en buen estado, para poder cumplir con las expectativas del visitante, del viajero o del turista.

Es tarea del Instituto Guatemalteco de Turismo fomentar el turismo interno y externo, esta entidad manda a imprimir y reparte gratuitamente, mapas del territorio nacional, haciendo hincapié en los lugares turísticos, señalando departamentos, municipios o comunidades en que se encuentra cada uno de ellos, también con el objeto de que los operadores o promotores de turismo puedan motivar a los turistas a visitar los lugares que sea de su gusto o predilección.

Normalmente en los mapas, se señalan las rutas, el estado de las carreteras, puestos de auxilio automotriz, kilometrajes y cualquier otro aspecto que se considere importante hacer del conocimiento de los turistas, con el objeto de tengan una clara visión de lo que les representa el viaje. Y es aquí donde viene lo importante que es el poseer una infraestructura y carreteras en buen estado con rutas adecuadas para la comodidad y seguridad del viajero o turista, que corresponde al Estado por medio de la dependencia respectiva.

La idea primordial es que el turista conozca nuevos lugares, pero también, que su estadía y transporte sean seguros; que las vías terrestres, marítimas y aéreas usadas como medio de transporte colectivo sean eficientes, seguras y puntuales; y que dichas rutas, sean adecuadas para promover y desarrollar el turismo.

1.1.8. Centros recreativos

La demanda de lugares para la distracción familiar ha crecido, convirtiéndose en oportunidades reales para el desarrollo del turismo. Los centros recreativos buscan llenar las expectativas de sus visitantes, para una difusión positiva y ser opción en los futuros planes vacacionales; procuran aprovechar las ventajas naturales y únicas con la que cuenta la región, que por sus características particulares, puede encantar al turista. Estos se acompañan de una gastronomía propia de la región y artículos artesanales que son el motor de una economía en expansión.

1.2. Condiciones actuales

Por medio de una visita a hoteles, restaurantes, servicios de salud, servicios financieros, seguridad pública, transporte y centros recreativos, es posible observar las condiciones actuales de esta cadena de servicios hacia el turista y permite realizar un estudio de infraestructura y servicio. Además, permite entrevistar a los propietarios de dichos comercios para conocer sus opiniones y conocimientos respecto al turismo en el municipio y alguna perspectiva a corto, mediano o largo plazo.

1.2.1. Hotelería

El municipio de Quesada está en desarrollo y la inyección de capital en el sector turismo ha sido muy poco, los servicios de hotelería han hecho su participación en el mercado, ofreciendo un servicio en general que satisface a un viajero de paso.

Por medio de una visita al municipio es posible observar la atención y las condiciones físicas de los hoteles disponibles, lo cual permite la clasificación de los mismos según sus prestaciones y la elaboración de un listado de hoteles que operan actualmente en el municipio.

Tabla I. **Hoteles disponibles en el municipio de Quesada, Jutiapa**

Nombre del hotel	Ubicación	Clasificación
Hotel La Unión	Barrio La Unión, Quesada	1 estrella
Hotel El Amate	Km. 99 CA-1 aldea El Amatón	1 estrella

Fuente: elaboración propia.

1.2.2. Restaurantes

La prestación del servicio de alimentación en algunos negocios ha evolucionado rápidamente, lo que inicialmente eran comedores pequeños, se han transformado en restaurantes en la categoría de convenientes.

Los propietarios argumentan que sus beneficios han aumentado de una manera que no lo esperaban, debido a los visitantes que los prefieren cuando visitan el municipio.

Años atrás eran comedores que laboraban de lunes a viernes, ahora la demanda ha crecido a tal grado, que es necesario la atención durante toda la semana y han ganado clientes que se toman un fin de semana para degustar de la comida en un ambiente diferente. Los restaurantes disponibles actualmente en Quesada se listan en la siguiente tabla.

Tabla II. **Restaurantes disponibles en Quesada, Jutiapa**

Nombre del restaurante	Ubicación	Tipo
El Merendero	Barrio El Centro, Quesada	Conveniente
Los Chorros de Pepe Milla	Aldea El Retiro	Especialidades
Verónica	Aldea El Amatón Km 102	Conveniente

Fuente: elaboración propia.

1.2.3. **Servicios financieros**

El municipio de Quesada cuenta con dos entidades bancarias y dos cooperativas de desarrollo y crédito, están ubicadas en el centro de la localidad. Una alternativa que ha funcionado son las agencias satélites o personal autorizado por parte de estas entidades financieras, que ofrecen sus servicios en horarios especiales, lo que permite acceder fácilmente al flujo de efectivo.

Tabla III. **Entidades financieras en el municipio de Quesada, Jutiapa**

Nombre	Ubicación	Horario
Banrural*	Palacio Municipal Quesada	Lunes a Viernes 8:30 a 17:00 Sábado 9:00 a 12:00 *Cajero automático 24 horas
Banco G & T	Calle principal municipio Quesada	
Cooperativa Guayacan R.L.	Barrio el Centro, Quesada	
Cooperativa Quesacop R.L.	Calle principal frente a Gasolinera	

Fuente: elaboración propia.

1.2.4. Servicios de salud

El municipio de Quesada es atendido por un centro de salud tipo B, que se ubica en la cabecera municipal, camino al estadio municipal, el personal que atiende el centro de salud consiste en: 1 médico y cirujano, 1 enfermera profesional, 5 enfermeras auxiliares, 2 técnicos en salud rural, 2 técnicos en vectores, 1 oficinista, 1 guardián, 1 bodeguero y 1 operativo de mantenimiento. Con horario de atención de 8:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

El centro de salud tipo B es el que reúne la mayor cantidad de servicios a nivel municipal; entre los cuales se pueden mencionar: medicina general, enfermería, hipotermias, curaciones, cirugía menor, toma de muestras de Papanicolaou.

La Organización No Gubernamental (ONG) Quesada Solidaria, presta sus servicios médicos desde el 2000, es fruto de la alianza de Quesada, Jaén, España y la actual corporación municipal, para ayudar a familias de escasos recursos, ofreciendo campañas de cirugías menores y consultas completamente gratis. La clínica está ubicada en el primer nivel del Palacio Municipal, el personal está conformado por: 1 médico, 2 enfermeras auxiliares, 1 secretaria y 1 trabajadora social, atendiendo de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.

Como en todos los municipios en desarrollo, y no siendo la excepción el de Quesada, se ha hecho presente la medicina privada por medio de clínicas médicas, que vienen a aportar y aliviar la demanda de la medicina preventiva y curativa, por lo que juegan un papel importante, ya que cubren la demanda de los servicios médicos en momentos que el centro de salud y la Organización No Gubernamental no prestan sus servicios.

En una comunidad en la que hay servicios de salud públicos o privados, obviamente deben de haber expendios de medicinas, es por eso que en el municipio de Quesada, hay cuatro farmacias que se encargan de surtir las recetas médicas. Atienden al público en horario de 8:00 a 23:00 horas de lunes a sábado y domingo de 8:00 a 12:00 horas, no se cuenta con el servicio a domicilio.

En el área rural no se encuentra una farmacia que reúna las condiciones como tal, en este año se iniciaron contactos para la apertura de una farmacia que cuenta con una cadena nacional bastante extensa, con la posibilidad de ser ubicada en los locales del Palacio Municipal.

Tabla IV. **Clínicas y farmacias en el municipio de Quesada**

Nombre	Ubicación
Clínica y farmacia Siloe	Calle principal Quesada
Clínica Quesada Solidaria	Palacio Municipal Quesada
Farmacia de la Comunidad	Frente al Parque Central Quesada
Farmacias Proami	Calle principal Quesada

Fuente: elaboración propia.

1.2.5. Seguridad pública

Como se indicó anteriormente, la seguridad ciudadana se encuentra a cargo del Estado, que a su vez la delega en el Ministerio de Gobernación y esta en la Policía Nacional Civil.

En el departamento de Jutiapa se encuentra en su cabecera departamental la Comisaria Número 21, de la que depende la estación

identificada con el número 216. En el municipio de Quesada funciona la Subestación 21-61, que está subordinada a la segunda de las identificadas y sus instalaciones u oficinas están ubicadas en la 5 calle 0-06 barrio la Guaza, esta subestación cuenta con 10 efectivos en turnos de 24 horas y 2 auto patrullas, quienes brindan seguridad a todo el casco urbano y las 17 aldeas que componen el municipio de Quesada. El número de comunicación es 3042-3195.

1.2.6. Transporte

El municipio de Quesada dista de la ciudad capital 104 kilómetros y para visitar el lugar hay que tomar la carretera CA-1 ruta Interamericana, que es la vía de comunicación directa.

En cuanto al transporte público colectivo, esta ruta es cubierta por las empresas: Giralda, Lorenita, Veloz Jerezana y Elvira, quienes trabajan con autobuses tipo pulman y para operar son debidamente autorizadas por la Dirección General de Transportes, dependencia del Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, quien le extiende la licencia correspondiente.

Las empresas indicadas, tienen cada una sus itinerarios, su punto de partida es la ciudad capital y su destino final es San Cristóbal Frontera que se encuentra a 160 kilómetros de la capital, siendo el municipio de Quesada un punto intermedio, en virtud de encontrarse en el kilómetro 104. Ese transporte público colectivo, como se indicó anteriormente, es prestado por las empresas identificadas y sus salidas entre una empresa y otra es con un intervalo de 15 minutos a partir de las 5:00 horas y el último es a las 18:00 horas, el costo del pasaje es de Q 30,00 por persona, a la fecha de febrero 2014.

Del municipio de Quesada hacia la cabecera departamental, el transporte público colectivo está organizado en la Asociación de Microbuseros de Quesada, que cuenta con una flota de 45 microbuses con capacidad para 16 pasajeros, el intervalo de tiempo es cada 30 minutos hacia la cabecera departamental y viceversa, el costo del pasaje es de Q 5,00 por persona. Esta Asociación también fue autorizada por la Dirección General de Transportes.

En cuanto al transporte público colectivo entre la cabecera municipal y sus 17 aldeas y puntos intermedios es prestado por la Asociación de Transportistas de Quesada, que dependiendo de la lejanía de la aldea, así es la frecuencia con que salen los microbuses y en período escolar, el horario de salida o llegada es según el horario de clases, el costo del pasaje hacia las aldeas varía de la distancia y la frecuencia de viajes, todas las aldeas del municipio de Quesada están cubiertas, las más lejanas como mínimo hacen 2 viajes al día y con un valor del pasaje de Q 10,00 por persona.

Otro medio de transporte son los denominados comúnmente como tuc-tuc, que es una forma de operación de taxeo, con viajes individuales o compartidos dentro del casco urbano y algunas aldeas cercanas al mismo. Este taxeo al menudeo, están organizados en la Asociación de Tuc-tuc de Quesada, que son autorizados por la municipalidad quien le paga un arbitrio para prestar el servicio y en la actualidad cuenta con 25 unidades, el costo del servicio en el casco urbano es de Q 2,00 por persona, no importando la distancia a recorrer.

1.2.7. Centros recreativos

En el municipio de Quesada había un nacimiento de agua, por lo que en 1999 dio origen a un proyecto de agua potable para abastecer el casco urbano y aldeas aledañas. Este nacimiento provee actualmente a este sistema de agua potable y tomando en consideración su caudal, que excedió su demanda, fue aprovechado para la construcción en paralelo, de un turicentro conocido como Los Chorros de Pepe Milla en referencia al ilustre poeta y escritor.

Este turicentro se encuentra ubicado en la aldea El Retiro a unos 6 kilómetros del casco urbano, con rumbo norte, estando la carretera debidamente asfaltada y señalizada, y para llegar al lugar, el tiempo estimado es de 5 minutos en vehículo propio y 10 minutos en los denominados tuc-tuc, el costo del pasaje es de Q 10,00 por persona, a la fecha de febrero 2014.

En ese mismo año de la implementación del sistema de agua potable se construyó una piscina y durante los 15 años que lleva el turicentro de funcionar, se han efectuado mejoras al mismo, de manera que actualmente cuenta con 4 piscinas. Asimismo, dentro de las mejoras efectuadas, se cuenta el hecho de haber modificado el curso del río Tempisque para formar una catarata natural, que le da una mayor vista al turicentro.

El turicentro pretende darle un toque familiar al entorno en donde funciona y para el efecto, se construyeron 20 churrasqueras, salón para eventos sociales, restaurante, pantallas de televisión con cable satelital, vestidores, servicios sanitarios, hamacas y una arquitectura amigable con el medio ambiente. El costo de ingresos es de Q 10,00 adultos y Q 5,00 niños, abierto de martes a domingo de 9:00 a 17:00 horas. Este complejo recreacional está en un área de 15 hectáreas y es administrado por la Municipalidad de Quesada.

Asimismo, en el municipio de Quesada funciona desde el 2005, un centro recreativo denominado turicentro Quesadaislandia, ubicado en el casco urbano, en el barrio conocido como Los Aranas. Empezó como un parque para celebraciones familiares como bodas y cumpleaños, 3 años después construyeron la primera piscina y actualmente cuenta con 2 piscinas, poseen áreas verdes y un restaurante de autoservicio que trabaja solo los fines de semana, el costo de ingreso es de Q 10,00 adultos y niños gratis, la extensión del complejo es de 1 hectárea.

1.3. Condiciones futuras

En el futuro se prevee la construcción de un hotel, con categoría de 3 estrellas, que actualmente está en fase de estudio de factibilidad. Su ubicación se ha planificado cerca del turicentro Los Chorros de Pepe Milla, el cual podría ser una realidad con la asesoría de parte de la municipalidad a este proyecto, para ayudar a evaluar mejores opciones y facilitar algunos requerimientos. Los hoteles que ya se encuentran funcionando, pueden agruparse en asociación, para su desarrollo y control.

Los restaurantes, servicios de salud, seguridad pública y entidades que complementan al desarrollo del sector turismo, pueden ser coordinados por una oficina que se encargue de organizar a todos los actores, en busca de alianzas y armonizar a toda la comunidad en las mejoras a tan importante ingreso de capital, ya sean estos arbitrios o cualquier otro ingreso monetario. Esta oficina puede ser supervisada, coordinada y apoyada económicamente por la Municipalidad de Quesada, la cual debe cumplir con las metas programadas para cada año y rendir informes cada mes.

El municipio de Quesada se ha caracterizado, de todos los demás municipios que conforman el departamento de Jutiapa, por poseer un don nato para las artes, especialmente las letras. Inspirados en el ilustre poeta José Milla y Vidaurre, cuyas memorias han sido plasmadas en los libros que él escribió y en un legado histórico tangible, como lo es la hacienda donde el poeta vivió hace más de un siglo. Aún se conservan las ruinas de la hacienda y se tiene prevista la construcción de un museo, que rinda tributo a tan eminente personaje y conserve el legado de los nuevos poetas que engrandecen la historia del municipio.

El museo pretende ofrecer un turismo cultural, con una temática que realice un viaje a través del tiempo con las memorias escritas por los poetas quesadeños, que tantos logros han alcanzado. Son más de 115 años de historia que deben ser contadas a las nuevas generaciones y a los visitantes, que la convierten en un futuro patrimonio cultural para la nación, la cual debe ser conservada.

1.4. Beneficio a la comunidad

El municipio de Quesada y sus aldeas pueden ser beneficiados con la puesta en marcha de un plan de desarrollo del sector turismo, puesto que genera trabajos directos e indirectos. Debiendo establecer un cronograma de actividades anual, para trabajar basados en objetivos, logros y retroalimentación y que permita la evaluación de cada evento y su mejora. Con el apoyo a la pequeña y mediana empresa, en el sector turismo, se generan nichos de oportunidad para las habilidades de artesanos.

El área urbana sería el centro de atención de la actividad económica a través de los servicios financieros, se ubica el hotel con mejores prestaciones,

los servicios de salud, las tiendas de conveniencia y la gasolinera, estas actividades generan aproximadamente 150 empleos directos, los horarios de atención se han extendido para brindar un servicio el día domingo, a excepción de los servicios financieros.

Las aldeas Los Ranchos, Palmeras, Río de Paz y El Retiro son las comunidades beneficiadas por su cercanía al turicentro, estas aldeas aportan 15 personas de las 27 que forman el personal que labora en el turicentro y restaurante, 5 personas han iniciado la venta de artículos como collares y pulseras, los fines de semana que el turicentro está en su máxima capacidad.

El ecoturismo de las aldeas La Brea, Laguna Seca y Santa Gertrudis ubicadas en la parte norte del municipio, que descansan en lo alto de las montañas que colindan con la localidad de Casillas, departamento de Santa Rosa, convierten a estas comunidades en el punto de partida para una aventura a través de senderos que suben y bajan trazados por la cordillera, la cual se puede llevar a múltiples destinos naturales, incluido la laguna de Ayarza a solo 4 horas de camino a pie con dirección noreste.

1.5. Planeación de mercado

Una planeación efectiva, ayudará a descubrir nuevas oportunidades para el desarrollo turístico, donde el anticipar desafíos se convierte en ventaja competitiva, los restantes municipios del departamento de Jutiapa han avanzado en el crecimiento de infraestructura y programas sociales, que se dedican al turismo como fuente de ingreso, el accionar ahora para posicionar a Quesada dentro de los destinos turísticos preferidos del oriente del país.

Técnicamente la creación de la Oficina de Atención al Turismo iniciará desde cero, por tal motivo la planeación deberá de ser analizada con más profundidad, para evitar caer en la prueba y el error, elevando los costos de funcionamiento, perder credibilidad por parte de las autoridades municipales y la confianza de la comunidad. Una línea a seguir para optimizar la planeación, radica en la comunicación entre los actores involucrados en la cadena de servicios hacia el turismo, lográndose a través de la creación de la Cámara de Turismo de Quesada y junto con la Municipalidad, se recopilarán las mejores ideas organizadas, para ejecutar en el mercado turístico.

Los cambios deben de ser el día a día para hacer frente a la globalización y competencia. Otros municipios están tomando ventajas de sus recursos naturales para mostrarlos, utilizando las nuevas herramientas de la informática, que utilizadas por personas creativas dan resultados positivos, este punto es importante dentro de la planeación, porque se habla de las personas que es la parte fundamental dentro de la organización, que valorando su talento y dejarlo pensar, siendo conocedor del municipio, dará resultados espectaculares.

1.5.1. Visión de la Oficina de Atención al Turismo

La visión de la Oficina de Atención al Turismo, expresa la esencia y las aspiraciones fundamentales de la oficina, las personas que conformarán esta oficina la tendrán presente en cada actividad que realicen, esta visión podrá ser modificada para hacer frente a los nuevos desafíos, el cambio es constante y no puede ser la excepción. A continuación la visión de la oficina de turismo:

Figura 1. **Visión de la Oficina de Atención al Turismo**

Posicionar al municipio de Quesada como destino turístico preferido por nacionales y extranjeros, pilar del crecimiento económico de nuestro municipio.

Fuente: elaboración propia.

1.5.2. **Misión de la Oficina de Atención al Turismo**

Creada la visión, la misión es el objeto o razón de ser de la oficina, donde se menciona la actividad específica, quiénes son y cómo lo van hacer, la misión podría describir las necesidades de la comunidad, en búsqueda de fondos económicos para el desarrollo, aprovechando el recurso humano y natural que cuenta el municipio. Una misión solo tendrá sentido si actúa como una fuerza unificadora que sirve de guía para las decisiones estratégicas y alcanzar las metas de la Municipalidad a largo plazo.

Figura 2. **Misión de la Oficina de Atención al Turismo**

Servir a la población quesadeña, organizando todo lo relacionado al turismo, con la aplicación de estrategias de mercado, asesoría legal, capacitaciones y obtención de recursos económicos, que ayuden al desarrollo turístico del municipio, con el apoyo incondicional del Consejo Municipal.

Fuente: elaboración propia

1.5.3. Metas de la Oficina de Atención al Turismo

La Oficina de Atención al Turismo trazará sus metas basadas en los objetivos del Consejo Municipal, establecidos en el *Plan de Desarrollo Quesada, Jutiapa 2011 – 2025*, el cual establece un crecimiento económico, proveniente del sector turismo, con el mejoramiento del turicentro Los Chorro de Pepe Milla, el cual está en funcionamiento desde 1999, y el aprovechamiento de otros beneficios naturales y culturales con los que cuenta el municipio.

La propuesta de esta oficina es impulsar el turismo cultural, ecoturismo y el turismo de deporte extremo, como complementos, debido al éxito obtenido con el turismo recreativo, a través del turicentro Los Chorro de Pepe Milla, este turicentro necesita una remodelación, para satisfacer la demanda que se ha incrementado en los últimos años.

Figura 3. Metas de la Oficina de Atención al Turismo

Meta	Tiempo
Organizar Asociación Quesadeña de Turismo	6 meses
Desarrollar turismo cultural	2 años
Desarrollar ecoturismo	1 año
Desarrollar turismo deporte extremo	1 año
Mejorar el turicentro actual	1 año

Fuente: elaboración propia.

Al lograr la meta de organizar la asociación quesadeña de turismo, se llevará un registro de las actividades de cada uno de los miembros, con la finalidad de observar las oportunidades y deficiencias de los componentes de la cadena de servicios, donde se organizaran las capacitaciones que mejoren la calidad de atención a los visitantes, en cuanto a servicio e instalaciones.

El desarrollo de turismo cultural contempla un estudio de factibilidad para la construcción de un museo, en donde actualmente se encuentran las ruinas de Pepe Milla, este museo albergará toda la historia de este gran poeta e información de los actuales literatos, donde se mostrará por medio de una adaptación creativa, un túnel del tiempo literario de más de 115 años de historia, este museo contará con un área para la realización de actividades que fomenten la cultura y un espacio para la lectura para todas las edades.

Ecoturismo y deporte extremo, estas 2 categorías están contempladas dentro de un plan estratégico por parte de la Municipalidad de Quesada y que funcionan actualmente, pero necesita más apoyo relacionado con publicidad, infraestructura adecuada y poder involucrar más a las comunidades donde practicar este tipo de actividades. El turicentro es el estandarte de batalla, ya que es reconocido a nivel departamental y los fines de semana es visitado por más personas originarias de otros municipios, los ingresos por concepto de boletos de entrada, han podido hacer mejoras sustanciales al turicentro, el cual en corto plazo puede ser parte de la inversión que se necesita para el desarrollo de los otros segmentos del turismo, que la Oficina de Atención al Turismo se propone implementar.

Con un FODA, que son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se puede evaluar el potencial turístico que ofrece el municipio de Quesada; y la viabilidad de la implementación de una Oficina de Atención al Turismo, dirigido por la Municipalidad de Quesada. El FODA ayuda a trazar la estrategia, para competir a nivel regional en un destino turístico importante, que viene a contribuir al desarrollo del municipio.

1.5.4. Oportunidades

Desarrollar la industria del turismo permite la apertura de nuevas fuentes de trabajo directas e indirectas, la circulación de efectivo externo y la venta de artesanías del lugar. Son 4 las alternativas para implementar a corto plazo el turismo cultural, deporte extremo, ecoturismo y recreacional; todas con fuerte potencial para su crecimiento.

El adherirse a las asociaciones o gremiales del sector turismo para ser punto de visita dentro del itinerario de los operadores de turismo, la publicidad de eventos relevantes y el apoyo del Instituto Guatemalteco de Turismo en la preservación cultural como identidad nacional.

1.5.5. Amenazas

De los 17 municipios que conforman el departamento de Jutiapa más del 50 por ciento han empezado a desarrollar su infraestructura y políticas en beneficio del turismo, con esta ventaja se han posicionado al frente en ingresos, gracias a las personas que los visitan. El ecosistema propio de la región, sin un apropiado Estudio de Impacto Ambiental, podría causar daños a todo un sistema natural.

1.5.6. Fortalezas

A partir del 2000 en el municipio de Quesada, egresan peritos en administración de empresas, secretarías bilingües y bachilleres con orientación en electricidad, es un aporte al requerimiento de colaboradores para actividades administrativas y técnicas, adicional de personas para actividades de construcción y artesanos. El municipio de Quesada, a nivel departamental, es

sinónimo de ilustres escritores que han ganado certámenes en todo el departamento y poseen fama en departamentos vecinos.

La construcción del turicentro Los Chorros de Pepe Milla desde 1999, con las constantes mejoras y ampliaciones, han convertido al turicentro en un atractivo turístico en la región. La puesta en marcha, desde 2006, de una página en internet para la difusión del municipio ha sido efectiva y la apertura de cuentas en las redes sociales, han hecho de la difusión del municipio un efecto dómينو.

1.5.7. Debilidades

La falta de una organización de los actores en el proceso de la cadena de bienes y servicios hacia el turismo, el seguimiento de un desarrollo del turismo por parte de las autoridades municipales, la falta de recursos económicos para activar la industria del turismo y la exclusión de nichos de oportunidad en las artesanías. El impacto de la naturaleza, como lo ocurrido con la tormenta Mitch, que dañó severamente la infraestructura del departamento de Jutiapa en octubre y noviembre de 1998, del mismo modo que la tormenta Stan en octubre del 2005.

1.5.8. Asignación de recurso

Esta asignación puede ser monetaria, de talento humano, infraestructura y cualquier herramienta que ayude al desarrollo de las actividades con los retos presentes y las eventualidades futuras. La asignación presupuestaria para el funcionamiento de oficina de atención al turismo, provendrá en un inicio de las arcas municipales, con el objetivo de reducir esta asignación, a medida que avancen los nuevos segmentos de turismo y la eficiencia de las utilidades, que

el turicentro dejará. El objetivo es que la oficina de atención al turismo sea auto sostenible, con fondos provenientes de los ingresos al turicentro y futuro museo, arrendamiento de locales para servicios a los visitantes, actividades de la feria como la elección de la reina y cuota simbólica a los miembros de la asociación.

El recurso humano es abundante, la propuesta del desarrollo de turismo en el municipio de Quesada queda corta, ante la oferta laboral, la selección de personal debe de ser objetiva, y no por influencias, las personas idóneas para ocupar estos cargos, puede que no tengan experiencia en el ramo turístico, por lo que la capacitación constante es fundamental, para lograr las metas establecidas.

1.5.9. Diagnóstico FODA

Con un análisis de situaciones de años anteriores y las condiciones actuales, se realiza la siguiente matriz de estrategia, que permitirá tomar decisiones oportunas, crea el marco para la evaluación de los avances y el alcance real de las metas. Los aspectos internos de la organización y externos que afectan en este caso la corporación municipal, se empiezan a evaluar en esta matriz para posicionar la marca de turismo, que se llamara Quesada, como primer destino turístico en el oriente de la República de Guatemala.

Tabla V. **Matriz de fortaleza, amenazas, debilidades y oportunidades**

	<p>Fortaleza</p> <p>F1 45% de la población es joven proveyendo mano de obra calificada.</p> <p>F2 Turismo recreativo completamente desarrollado.</p> <p>F3 Recursos naturales idóneos para el ecoturismo diversidad de flora y fauna, clima cálido en el valle de Quesada y frío en las montañas.</p> <p>F4 Cobertura básica (Hoteles, Restaurantes, Bancos, Gasolineras, Centro de Salud, Farmacias)</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1 Falta de organización de los actores en la cadena de suministros de bienes y servicios hacia el turismo.</p> <p>D2 Poca inversión para activar la industria del turismo.</p> <p>D3 Exclusión de nichos de oportunidad en la manufactura de artesanías.</p> <p>D4 Falta de educación del cuidado del medio ambiente.</p> <p>D3 Escasa continuidad de proyectos de beneficio al asumir nueva corporación municipal.</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1 Generación de empleos directos e indirectos.</p> <p>O2 Identificación del municipio de Quesada en un 100% en el departamento de Jutiapa y un 80% a nivel región oriente.</p> <p>O3 infraestructura adecuada para llegar al municipio.</p>	<p>FO</p> <p>1. Fomentar el turismo, organizándolo a través de la municipalidad y negocios dedicados al turismo, para la creación de fuentes de empleo. (F1, F4, O1, O3)</p> <p>2. Invertir en infraestructura y publicidad para hacer más eficiente y rentable el turicentro actual, y mostrar un turismo paralelo (ecoturismo y deporte extremo. (F3, F2, F4, O2, O3)</p>	<p>DO</p> <p>1. Incentivar la inversión en el turismo para el beneficio del municipio. (O1, O2, D2, D3)</p> <p>2. Crear las bases de una política de desarrollo del municipio, tomando al turismo como una fuente de ingresos. (O1, D1, D3).</p> <p>3. Fortalecer los valores de la población hacia el medio ambiente, por medio de la industria sin chimeneas. (O1, D4)</p>
<p>Amenazas</p> <p>A1 Daños provocados por el impacto de la naturaleza.</p> <p>A2 Inseguridad debido a robos y extorsiones.</p>	<p>FA</p> <p>1.Creacion de puestos de trabajos (F1, A2)</p>	<p>DA</p> <p>1. Incentivar en las escuelas y comunidades en el cuidado del medio ambiente. (D4, A1)</p>

Fuente: elaboración propia.

1.6. Ubicación

“El municipio de Quesada fue creado por Acuerdo Gubernativo del 18 de junio de 1897, siendo Presidente de la República, el General José María Reina Barrios. Según datos históricos, obtuvo su nombre de don Tomás Quezada, debido a la semejanza que tenía con su lugar de origen en España, decidieron bautizar la finca con el nombre de Quezada. Más tarde fue adquirida por el ilustre escritor don José Milla y Vidaurre, que decidió que la finca continuara con el mismo nombre.

Los pobladores con el paso del tiempo, la llamaron Quesada, cambiando la Z por S debido a que la finca producía los mejores quesos de la región. Posteriormente Don José Milla y Vidaurre, vendió la finca a los colonos que la habitaban por la cantidad de ochenta mil bambas, moneda de plata de un peso, de la cual, la mitad fue aportada por el Gobierno del Presidente Manuel Lisandro Barillas, según acuerdo Gubernativo de fecha 14 de octubre de 1890.

Con fecha 17 de febrero de 1892, el terreno de la antigua hacienda de Quesada, fue registrado a favor de los vecinos bajo el asiento número 869 folio 579 tomo 1 del libro del registro de la Propiedad Inmueble de Chiquimula.”¹

Actualmente existe en la sala comunal del municipio una placa con los nombres de los colonos que contribuyeron a la compra de la finca. Quesada poéticamente llamada el suspiro agrario de tabaco en flor, celebra su fiesta patronal el 27 de noviembre en honor a Santa Catarina Mártir.

¹FRANCIS, Gall. *Diccionario Geográfico de Guatemala*. Instituto Geográfico Nacional. p 12.

El municipio de Quesada se encuentra ubicado al lado poniente del departamento de Jutiapa, limita al norte con el municipio de Casillas, departamento de Santa Rosa, al sur con el municipio de Jalpatagua y Jutiapa, al oriente con Jutiapa y poniente con San José Acatempa. La extensión territorial es 84 kilómetros cuadrado y se encuentra a una altura de 980 metros sobre el nivel del mar.

El clima predominante es templado, la zona está en la categoría de bosque húmedo subtropical templado. Con sus estaciones de época de lluvia, de mayo a noviembre y la época seca, de diciembre a abril. La temperatura promedio anual es de 24,3 grados Celsius, con una mínima de 18 y máxima de 31 grados Celsius.

El municipio de Quesada es conformada por 12 aldeas que son: Buena Vista, Río de Paz, El Jocote, El Jícara, El Retiro, El Salitrillo, La Brea, Las Quebradas, Potrerillos, San Fernando, Santa Gertrudis y El Pinito. Estas aldeas cuentan con su respectivo COCODE, donde se organizan para el desarrollo de sus aldeas y caseríos.

También forman parte del municipio 22 caseríos, que son: El Edén, El Rodeo, El Zarzalito, Vista Hermosa, Los Ranchos, Palmeras, La Libertad, El Calvario, El Hato, El Pinalito, Joya Verde, Las Anonas, Las Trojas, Los Corrales, El Amatón, Bordo Alto, El Tule, La Pava, Laguna Seca, Los Comunes, Nuevo Chaparrón y Viejo Chaparrón.

La carretera CA-1 ruta Interamericana es la vía de comunicación entre la ciudad capital y el municipio de Quesada, que distan a 104 kilómetros, tal como se menciona anteriormente. La vía está debidamente señalizada, cuenta en su

trayecto, con todos los servicios básicos como gasolineras, bancos, tiendas de conveniencia, farmacias, restaurantes, clínicas médicas y seguridad pública.

La ruta CA-1 ruta Interamericana se encuentra en proceso de ampliación de 2 carriles en ambos sentidos, a la fecha marzo del 2014, de los 104 kilómetros de recorrido 55 kilómetros son de 2 carriles. El tiempo estimado de viaje es de 2 horas.

El municipio de Quesada ocupa el séptimo lugar de 17 municipios del departamento de Jutiapa en mayor cantidad de población. Para el 2014 se tiene una proyección de 20 519 habitantes entre hombres y mujeres, según el Instituto Nacional de Estadística (INE). La proyección estima un desglose de datos estimados, se tiene un total de 10 419 hombres y 11 099 mujeres, tal como se muestra en la tabla de proyección.

Tabla VI. **Proyección de la población de Quesada, Jutiapa**

Departamento Municipio	Habitantes por año									
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Jutiapa										
Quesada	20 195	20 613	21 057	21 519	21 991	22 479	22 987	23 508	24 035	24 558
Económicamente Activa	7 068	7 214	7 369	7 531	7 696	7 867	8 045	8 227	8 412	8 595

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE), 2011.

1.7. Tipo de turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) creada por las Naciones Unidas en 1946 reunidos en Londres, fue el punto de partida para la

regulación, tratados y convenios de carácter global, a través de los años el hacer turismo se ha transformado rápidamente y varios países han invertido grandes sumas de dinero en infraestructura, mercadeo y publicidad para captar la mayor cantidad de viajeros, el turismo ha sido tema de estudio e innovación para satisfacer los gustos de personas que por su capacidad económica generan ganancias significativas. Puede ser clasificado de la siguiente forma:

El turismo recreacional o conocido también como playa y sol, es viajar en sus vacaciones a cualquier parte de mundo, a través de paquetes, promociones o por temporada, no se muestra algo específico del lugar que se visita, el *marketing* es masivo y cautivador, un crucero por el Caribe, visitar las playas más enigmáticas, parques temáticos como *Disney World*, ir de compras a lujos centros comerciales de Europa o Norte América, este tipo de turismo es para todas las edades y puede combinar otras actividades dependiendo de la edad del viajero.

El turismo deportivo o deporte extremo, es el destino en lugares inusuales de algún país, distantes, remotos, pocas comodidades y un contacto con la naturaleza que para muchos es una manera de descansar. Segregar adrenalina extra es parte de estas actividades, donde el riesgo está presente en un alto porcentaje, como el rappel, salto sobre base que es lanzarse de una montaña en paracaídas, canotaje en ríos, ciclismo de montaña y más.

El tema ecológico ha llegado al turismo y enseña a vivir en armonía con la naturaleza, donde cada día más personas lo practican, el viajero busca salir de las ciudades con altos índices de contaminación y buscan el refugio en montañas, valles y lugares donde la naturaleza es el anfitrión principal. Los hoteles o posadas con habitaciones equipadas con ahorradores de energía,

restaurantes con menús vegetarianos, instalaciones hechas con material reciclado y servicios que ayudan al cuidado del medio ambiente.

El turismo ecológico es un subcomponente del desarrollo sostenible, contribuye a la conservación de la biodiversidad del lugar, ayuda al sostenimiento de familias del área directa e indirectamente y la participación comunitaria, iniciativa privada y autoridades locales formando un frente para el desarrollo.

Son los aspectos culturales y *folklore* que pueden ofrecer un municipio, departamento o país, antecedentes históricos, viejos asentamientos, literatura, pintura, esculturas y cualquier forma de arte antiguo, visitar un museo donde recopile esta información, teatros o galerías. Personajes que con su legado cambiaron el pensamiento humano, pueblos que libraron batallas épicas, generalmente son personas mayores de 35 años los que practican este tipo de turismo.

1.8. Instituciones de turismo

Las agrupaciones de negocios turísticos afines busca que la competencia sea leal y defiende sus intereses, estas agrupaciones son reguladas por un ente estatal que controla todas sus actividades, impone impuestos y tarifas y ayuda para el desarrollo del sector.

1.8.1. Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)

El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica propia para adquirir derechos y contraer obligaciones y con patrimonio propio, de conformidad con su Ley

Orgánica, Decreto No. 1701 del Congreso de República de Guatemala. Actualmente tiene su sede en la ciudad de Guatemala y su jurisdicción se extiende a todo el territorio nacional, es la autoridad superior en materia de turismo en el país y representa a Guatemala ante las entidades similares de otros países y también ante los organismos internacionales del ramo.

El Instituto Guatemalteco de Turismo por mandato legal tiene la obligación de desarrollar el turismo interno y receptivo, despliega políticas de evaluación del potencial de un lugar con apego a prioridades establecidas. Cooperera con el mantenimiento, preservación y difusión de los sitios arqueológicos, históricos y artísticos del país. Fomenta a las industrias que se dedican a la elaboración de artículos típicos y difunde publicitariamente para crear mayor demanda, mantiene actualizado el inventario turístico del país, el mapa de Guatemala en su mejor presentación, contiene toda la información de interés del sector turismo, la campaña publicitaria más eficiente para mostrar las maravillas del país e invita hacer turismo para la circulación de efectivo interno.

Las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Turismo se encuentran ubicadas en la 7ª. avenida 1-17 zona 4, Centro Cívico ciudad de Guatemala, el número telefónico para consultas es 1549 y 2248-7013, otro medio de contacto con INGUAT es por medio de la página www.inguat.gob.gt y en las redes sociales de *facebook* como INGUAT.

1.8.2. Asociaciones o gremiales

La Cámara de Turismo de Guatemala (CAMTUR) aglutina a diversas asociaciones o gremiales que se han formado en diferentes lugares del país y sus actividades están relacionadas con el turismo. Estando entre ellas las siguientes:

- Asociación de Organizaciones de los Cochumatanes (ASOCUCG)
- Asociación de Guías de Turismo de Guatemala (AGTG)
- Asociación de pequeños Hoteles de Guatemala (Apehgua)
- Asociación Destino Antigua (ADA)
- Asociación Guatemalteca de Agentes de Viaje
- Asociación Guatemalteca de Líneas Aéreas (AGLA)
- Buro de Convenciones de Guatemala
- Fundación de Hoteleros de Guatemala (FUNGUAT)
- Fundación para la Conservación de los Recursos Naturales y Ambiente en Guatemala (FCG)
- Asociación del Corredor Biológico del Bosque Nuboso
- Fundación Eterna Primavera Playa Monterrico
- Federación de Cámaras de Turismo de Centro América (FEDECATUR)
- Rainforest Alliance

2. ESTUDIO TÉCNICO DE INGENIERÍA

La evaluación técnica de cada establecimiento que funciona actualmente en el municipio de Quesada, ya sea que esté ubicado en el casco urbano o en el área rural, se auditó basados en un formato de observación de las condiciones actuales, la guía de este formato se fundamenta principalmente en Seguridad Industrial, Ingeniería Eléctrica e Ingeniería de Plantas, debido a las características de las instalaciones.

Como parte de asesoramiento técnico se presenta la mercadotecnia para la promoción del turicentro que actualmente funciona, y es la base para la implementación de otros segmentos de turismo, que podrían operar en el municipio, utilizando la misma campaña publicitaria, se promocionaría, por ejemplo el turismo cultural, que es conocer las ruinas de la finca donde vivió el poeta Pepe Milla, que se encuentra a 500 metros del turicentro, o el de deporte extremo, con la pista de motocross que se encuentra a la par del balneario.

Otro segmento de turismo es el ecoturismo, con la ayuda de un biólogo originario de Quesada, y las observaciones realizadas con anterioridad, se presenta un listado de las especies que habitan en la jurisdicción del municipio de Quesada, mamíferos que se encuentra en libertad y aldeas donde los crían, el inventario de la vegetación silvestre y árboles frutales de las partes altas de las montañas donde el clima es frío, así como del valle que es más cálido, los reptiles y aves que también conforman este ecosistema, este listado de flora y fauna la mayoría esta nombrada científicamente.

2.1. Infraestructura actual

Se realizó una observación a los hoteles, restaurantes, servicios financieros, servicios de salud, tiendas de conveniencia, gasolinera y centros recreativos, siendo evidente la poca o ninguna regulación de construcción por parte de las autoridades estatales o municipales, el ahorro de materiales eléctricos y falta de planos de ingeniería para la ejecución de la infraestructura particular, la seguridad industrial en sistemas y equipos de prevención o contingencia de cualquier emergencia son un problema real.

2.1.1. Hotelería

El hotel La Unión cuenta con paredes de block, columnas armadas con hierro de ½ pulgada en las esquinas y vigas que soportan la losa, la componen 1 planta, techo de concreto armado con hierro de 3/8 pulgada, debidamente repellada las paredes y piso cerámico. Originalmente las instalaciones son de una casa con habitaciones de 10 metros de largo por 4 metros de ancho, otra habitación de 12 metros de largo por 3,5 metros de ancho, luego de la remodelación donde se dividieron los cuartos, las habitaciones son de 3 metros de largo por 4 metros de ancho y otras de 3 metros de largo por 3,5 metros de ancho, con lo que habilitaron 7 habitaciones.

El hotel también cuenta con una recepción, cuarto de servicio, 3 habitaciones equipadas con 2 camas y con baño privado, las otras 4 habitaciones están equipadas con una cama y comparten baño. Cada habitación está iluminada por una lámpara fluorescente compacta o ahorradora de 18 watts, solo 2 habitaciones están iluminadas naturalmente por una ventada de 1 metro cuadrado. La ventilación de 3 habitaciones es por medio de ventanas estilo paleta de 0,70 metros de alto por 0,50 metros de largo ubicadas

en el baño, las otras 2 habitaciones las ventanas estilo paleta de 0,80 metros de alto por 0,90 metros de ancho y los 2 cuartos con una ventana cada cuarto de 1 metro cuadrado.

La acometida eléctrica es del tipo residencial de 110 voltios con instalaciones eléctricas nuevas adquiridas en la remodelación que hicieron en el 2011, cuenta con 2 tinacos con capacidad para 2 200 litros de agua, los baños privados están compuestos por sanitario, lavamanos y ducha, los baños compartidos son 2 y cuentan con sanitario y ducha, con piso cerámico antideslizante. Las puertas de cada habitación elaboradas en madera MDF sigla en inglés de *Medium Density Fibreboard* o tableros de fibra de densidad media.

El hotel El Amate es la otra opción con la que cuenta el municipio de Quesada, estas instalaciones fueron construidas específicamente para hospedaje, todo el inmueble está construido con block, paredes debidamente repelladas, piso cerámico, el techo es de 1 agua con lámina de zinc y cielo falso de duroport con sujetadores de aluminio, cuenta con 6 habitaciones, cada una con baño privado con lavamanos, sanitario y ducha. La acometida eléctrica es del tipo residencial de 110 voltios, posee una cisterna subterránea con capacidad para 550 galones distribuida en todas las habitaciones por una bomba de 2,5 caballos de fuerza.

Las habitaciones son uniformes con medidas de 4 metros de ancho por 6 metros de largo, también se encuentra la recepción, el cuarto de servicio y el cuarto del guardián, la iluminación es por medio de una lámpara fluorescente compacta o ahorradora de 20 watts en cada habitación y en la parte del parqueo o área verde posee 3 lámparas de mercurio halogenado de 1 000 watts, la ventilación en cada habitación es por ventanas tipo paleta de 0,70 metros de alto por 0,60 metros de ancho ubicadas en cada baño.

2.1.2. Restaurantes

En el casco urbano se encuentra el restaurante de tipo conveniente El Merendero, las instalaciones que utiliza son de una casa residencial adaptada a restaurante, la infraestructura es de adobe con techo de un agua de teja, la iluminación es por 4 lámparas fluorescentes compactas o ahorradora de 18 watts general hacia toda el área del comedor, la ventilación es a través de una ventana de 1,5 metros de ancho por 1,5 metros de alto con puertas de madera plegables, el aire caliente se dirige hacia arriba saliendo entre el traslape de la teja.

Una sección del restaurante se encuentra en un corredor aledaño que es iluminado y ventilado naturalmente, usado para servir al comensal solo de día. La acometida eléctrica es del tipo residencial de 110 voltios, con una instalación eléctrica bastante antigua, no cuenta con extinguidores en el área de cocina, ni con señalización de ruta de evacuación o cualquier otra indicación de riesgo o peligro, ofrece un baño general con lavamanos y sanitario, el mobiliario lo forman 10 mesas de madera tipo pino tratado y acabado fino.

Sobre la carretera Interamericana se encuentra el restaurante Verónica, el cual fue construido para ofrecer el servicio de restaurante tipo conveniente, es una instalación con paredes de block y techo de losa, de aproximadamente 10 metros de frente por 15 metros de fondo, cuenta con 25 mesas de madera tipo caoba y cedro. La ventilación circula por medio de 6 ventanas de 1,80 metros de alto y 1,50 metros de ancho del tipo persiana de metal que suben cuando el restaurante está en servicio. La iluminación es por 16 lámparas fluorescentes compactas o ahorradora de 18 watts.

2.1.3. Servicios

Los servicios financieros que funcionan en el municipio de Quesada son: el Banco de Desarrollo Rural, Sociedad Anónima, Banco Granay&Towson Continental, Sociedad Anónima, Cooperativa Guayacán Responsabilidad Limitada y Quesada Cooperativa Responsabilidad Limitada, estos edificios han sido construidos bajo estándares de comodidad y seguridad regulados por cada institución financiera, son construcciones de block, debidamente reforzadas, piso cerámico o porcelanato, techo de concreto, sistema de aire acondicionado para la ventilación, iluminación general y por estación de trabajo, debidamente señalizado las rutas de evacuación y extinguidores en caso de fuego, así como cámaras de seguridad y alarmas.

En el centro de salud, durante el 2010 fue remodelado el sistema eléctrico, drenajes y la ampliación de 2 clínicas, la ventilación ingresa a través de ventanas tipo paleta de 0,80 metros de alto por 1 metro de largo en cada oficina y clínica, en los baños son ventanas de 0,50 metros de alto por 0,60 metros de largo, la oficinas y clínicas varían las dimensiones desde 3 metros de largo por 3 metros de ancho hasta 4 metros de largo por 4 metros de ancho, el techo es de lámina termoacústica de 2 aguas, la ventaja de esta lámina es que no es necesario el cielo falso.

En los servicios médicos privados se cuenta únicamente con la clínica Siloe, la cual se ubica en la calle principal del casco urbano, esta tiene una infraestructura adecuadas para la atención de pacientes, las instalaciones son de block, con techo de losa, la clínica y la atención de emergencias cuenta con azulejo para la inocuidad del ambiente, la ventilación está diseñada para la circulación por medio de un jardín que se encuentra en la parte central de las instalaciones al mismo tiempo que proporciona iluminación natural.

La gasolinera ubicada en el casco urbano cumple con las normas mínimas enmarcadas en el Reglamento de la Ley de Comercialización de Hidrocarburos, contenidas en el Acuerdo Legislativo No. 109-83 del Congreso de la República, que en su Artículo 22, regula todo lo concerniente a solicitud, trámite y extensión de licencias de construcción y operación de sistema estacionario de transporte, esta gasolinera distribuye gasolina tipo superior, regular y diesel con 2 bombas de servicio, los tanques de almacenamiento son de 1 500 galones por cada tipo de combustible, compresor de aire y la tubería específica para este producto.

2.1.4. Centros recreativos

El balneario Los Chorros de Pepe Milla cuenta con 4 piscinas con una profundidad máxima de 1,80 metros, no cuenta con pasa manos para ingreso o egreso de las piscinas, está delimitado por el río Tempisque que forma una catarata de 10 metros de altura, cuenta con barandas y muro perimetral en los bordes de la quebrada.

2.2. Infraestructura recomendada

A continuación se procede a hacer una serie de recomendaciones, las que se pretenden sean una crítica constructiva y no se hacen con el ánimo de poner en evidencia falencias de cada una de las áreas que se han descrito anteriormente, sino que se hacen con objeto de optimizar la prestación de los servicios que en el sector turismo requiere o necesita que se preste actualmente en el municipio de Quesada. Igualmente, se recomiendan una serie de condiciones atinentes a las entidades financieras, que son las que mejor se encuentran en su infraestructura por su poder adquisitivo y que forman parte del servicio para la captación de más clientes.

En cuanto al sector salud y seguridad, en los últimos años se han hecho mejoras considerables, las cuales proporcionan más confianza de estos servicios básicos, no obstante dichos esfuerzos no son suficientes, pues queda mucho por hacer, lo cual obviamente no solo es obligación del Estado y de la Municipalidad, sino también de los vecinos, sin cuya participación no se podrán alcanzar las metas que se establezcan a corto, mediano y largo plazo.

2.2.1. Hotelería

Se recomienda al hotel La Unión mejorar la ventilación instalando ventiladores de techo con lámpara para el flujo de aire que permite refrescar la habitación, la colocación de señalización en la pared frente a las puertas de las habitaciones de ruta de evacuación, identificación por medio de un rótulo de peligro; alto voltaje en caja de fusibles, al realizar la limpieza en todo el hotel y habitaciones deben colocar la indicación de precaución piso mojado para que las personas que caminen por el lugar no sufran golpes por caída.

Se debe colocar 2 extintores en cada extremo del pasillo principal y 1 en recepción del tipo ABC, estos contienen un polvo químico seco de fosfato mono amoníaco y otros agentes pulverizados que suprimen el fuego generado por tipo A: madera, tejidos, papel y algunos plásticos, tipo B: líquidos inflamables gasolina, solventes, gas y pintura, tipo C: equipos eléctricos energizados.

Armonizar la habitación con una decoración más agradable para el descanso, botiquín de primeros auxilios que contenga gasas, espadagrupo, vendas, compresas o gasas en gran cantidad para contener hemorragias severas, guantes quirúrgicos, gel antiséptico, tijeras, pinzas, termómetro, acetaminofén, medicina para dolores estomacales, linterna de mano.

El hotel El Amate podría mejorar la ventilación con la instalación de ventiladores de techo para la circulación del aire, señalización de rutas de evacuación y riesgos eléctricos, colocación de extintores del tipo ABC, indicaciones al momento de la limpieza general, botiquín de primeros auxilios, identificar bien las áreas de parqueo para el ordenamiento de los vehículos y pasos peatonales, información del municipio y las tarifas autorizadas.

2.2.2. Restaurantes

La recomendación al restaurante El Merendero es retirar los cilindros de gas de la cocina, colocándolos en el exterior, es decir en el patio; construir un refugio para los cilindros de block y techo de losa con puerta de metal e identificando el recinto con rótulos de seguridad que se lea: peligro área inflamable, no fumar y con identificación de material peligroso 1075 e inflamabilidad 3.

En este refugio de los cilindros de gas se debe colocar un extintor donde sea de fácil acceso al momento de la iniciación de un incendio, este extintor clase ABC por sus prestaciones en el manejo sencillo, maniobrabilidad y eficacia los hace ideales como primera respuesta en lugares peligrosos. Las indicaciones de la ruta de evacuación que deben ser colocadas en las paredes a la vista de todos los clientes, donde indique hacia dónde dirigirse en caso de una emergencia.

Establecer un programa mensual de revisión de las sillas y mesas, para evaluar las condiciones en las que se encuentran y evitar que alguna silla se desplome con el peso de una persona, adecuar un área para el depósito de los desechos sólidos que deben ser tratados de mejor manera para evitar moscas y roedores.

2.2.3. Servicios

Los servicios financieros son los mejor equipados debido al estándar de seguridad que operan y las comodidades que ofrecen a sus clientes, ya que cuentan con aire acondicionado que hace más agradable el ambiente, sub contrata personal de conserjería que labora toda la jornada en el mantenimiento a las instalaciones interiores y exteriores, además de contar con una planta de generación eléctrica al momento de un corte de energía que mantiene la operación sin contratiempos.

La gasolinera que funciona en el centro del casco urbano cumple con las normas de señalización y requerimientos de seguridad que exige el Ministerio de Energía y Minas, un detalle que se observa en otras estaciones de servicio, es el uso de cintas reflectivas en los uniformes del personal que despacha el combustible, en esta estación de servicio no se utilizan.

Un acto inseguro observado en esta gasolinera, es la no aplicación de las normas de seguridad al momento de estar en la estación de servicio, por ejemplo, personas que llegan para abastecer los vehículos de gasolina no apagan el motor de sus autos y otras personas utilizan los teléfonos celulares al momento del despacho del combustible.

El centro de salud público no ha contemplado en sus modificaciones, la accesibilidad a las instalaciones y uso de servicios sanitarios a personas con discapacidades físicas, la sala de espera debe ofrecer un dispensador de agua potable, la colocación de señalización de rutas de evacuación y que hacer en caso de un terremoto o incendio, el centro de salud no cuenta con extintores, por lo que deber adquirir como mínimo 3 extintores para combatir un fuego como primera respuesta.

La clínica privada no diseñó el ingreso a las instalaciones y los servicios sanitarios para las personas con discapacidades físicas. Se recomienda que los 2 extintores clase ABC que poseen, se coloquen en lugares visibles para poder utilizarlo en caso de un incendio y no en la bodega de la farmacia, el piso cerámico utilizado en la decoración de la clínica no ofrece la adherencia al caminar, se recomienda la aplicación de cinta antideslizante en tiras de 1 metro de largo y el grosor de la cinta de 0,10 metros, a una distancia entre cinta de 0,50 metros.

2.2.4. Centros recreativos

Las piscinas no están señalizadas con respecto a su profundidad, una de estas cuenta con rocas como adorno, lo cual representa una condición insegura, los pasamanos no están habilitados en ninguna de la piscinas y no tiene piso antideslizante, hay reportes de accidentes donde los usuarios han sufrido fracturas corporales por la poca información de las condiciones en que se encuentran.

Los fines de semana con mayor cantidad de visitantes, es recomendable contratar un salvavidas con un equipo de primeros auxilios básico; los días de mayor afluencia de personas por un tiempo determinado, al momento de ingresar acompañando del boleto de pago, deberían de entregar trifoliales con la información del uso de las instalaciones y otros servicios que el turicentro ofrece.

Una condición insegura es el generador que suministra energía a la bomba eléctrica que se encuentra en el nacimiento de agua, porque no está debidamente aislado del visitante.

2.3. Mercadotecnia

El plan de mercadotecnia inicia con el lanzamiento de la imagen institucional del municipio de Quesada, diseñando un logo y planteando un *slogan*, el arrendamiento de vallas publicitarias a un costado de la carretera Interamericana desde la ciudad capital hasta las fronteras de Valle Nuevo y San Cristóbal daría a conocer donde se ubica geográficamente el municipio de Quesada y lo que ofrece turísticamente, actualmente el turicentro Los Chorros de Pepe Milla es el estandarte de batalla para posicionar al municipio como destino turístico en la región oriental del país.

Establecer los pilares del segmento de turismo en el que gira la campaña, los cuales son 4: turismo recreativo, cultural, ecoturismo y turismo de deportes extremos. El turismo recreativo lo conforma el turicentro que actualmente funciona en la aldea El Retiro a unos 4 kilómetros de distancia del casco urbano, el cual ofrece 5 piscinas, área de descanso con hamacas, churrasqueras y un restaurante con comida variada, otro servicio que ofrece es el arrendamiento de 2 ranchones para eventos sociales o empresariales con capacidad para 100 personas cada uno.

En un corto plazo, podría ejecutarse y echar andar el turismo cultural, el cual consiste en la construcción de un museo donde actualmente se ubican las ruinas de la hacienda donde vivió el escritor nacional José Milla y Vidaurre, conocido con el anagrama de Salomé Jil, en 1870. En este futuro museo se puede exhibir a otros grandes poetas quesadeños que se han destacado a nivel departamental y nacional, en este lugar se pueden realizar concurso literarios, que son muy conocidos en la región y promover de esta forma, la afición por la lectura a los niños y jóvenes del municipio.

Una oportunidad para desarrollar el turismo de deporte extremo, está concentrada en la pista de motocross, única en el departamento de Jutiapa, la cual es administrada por personas particulares que al ofrecerles un apoyo para su difusión dentro del paquete de promoción del municipio de Quesada, puede ser otro generador de ingresos para los residentes aledaños a la pista, que se encuentra en la aldea El Retiro. Otra ayuda, es la de poder calendarizar una jornada del campeonato nacional de motocross, lo cual daría a conocer a los amantes de esta actividad una opción más para la práctica de este deporte.

2.3.1. La estrategia

La imagen institucional del municipio de Quesada a través de un logo que muestre un concepto, que en 1 segundo o máximo 2, impacte al observador. Debe contar con un color y tipografía fácil de leer buscando la homogeneidad, originalidad en la representación gráfica única y recordable. El *slogan* debe cumplir con permanecer en la mente del escucha siendo breve, simple, conciso y recordable. Un *slogan* que por muchos años ha caracterizado al municipio de Quesada es el suspiro agrario de tabaco en flor, podría ser el punto de partida.

2.3.2. Los pilares de ventas

Los pilares de venta son: Los Chorros de Pepe Milla que ya es reconocido a nivel departamental y necesita de una campaña de publicidad profesional para la captación de más visitantes, la carretera es asfaltada con una señalización propia que lo guiara sin dificultad, amplio parqueo con seguridad, el restaurante prepara comidas variadas de acuerdo al presupuesto del visitante, cuenta con 5 piscinas, lugares de descanso con hamacas incluidas y churrasqueras.

Un segundo pilar es el turismo cultural, una inversión en la construcción de un museo e infraestructura para la protección de las ruinas donde vivió José Milla y Vidaurre, dan origen a un museo en el que se puede exponer una biografía del ilustre escritor, así como de sus obras literarias, en el museo se abren espacios para los nuevos poetas del municipio, sobresalientes escritores departamentales y nacionales.

El ecoturismo es el tercer pilar, aprovechando el vasto recurso natural que posee Quesada en la parte de la montaña, donde se puede practicar caminatas por senderos, estudio de flora, avistamiento de fauna silvestre, fotografía natural y la conexión hacia la laguna de Ayarza entre las montañas, el visitante puede ser apoyado por guías de las aldeas de la montaña.

El turismo de deporte extremo o aventura, conforma el cuarto y último pilar de la oferta de turismo, en la localidad de Quesada se encuentra la única pista de motocross del departamento, que reúne las condiciones básicas para el desarrollo de este deporte, es administrado por personas particulares, las cuales con el apoyo de la municipalidad podrían llevar a cabo una jornada del campeonato nacional de motocross.

2.3.3. Plan de medios de publicidad

Este plan depende íntegramente del presupuesto que asigne la Municipalidad de Quesada, según la experiencia de la empresa de publicidad Estudio Purpura, quien asesora en la parte de mercadotecnia tomando en cuenta la difusión visual, visual-auditiva y auditiva, la distribución del presupuesto es de un 30 por ciento en publicidad estática en carreteras, difusión visual.

Un 35 por ciento en televisión sistema abierto o por cable, ya que en el 2011 el segmento del telenoticiero Noti7, Así es mi tierra realizó un reportaje de Los Chorros de Pepe Milla, el cual generó muy buenos comentarios y logró la afluencia de personas de otros lugares del país. El 20 por ciento en radio para cobertura nacional y 15 por ciento en periódicos o impresa para eventos específicos.

2.4. Biodiversidad

Algunas de las especies de los mamíferos ya se observan menos, como por ejemplo, los tigrillos y armadillos; los que han desaparecido de las montañas de Quesada son los venados; algunas comunidades como El Retiro, El Júcaro y Los Comunes se dedican a la crianza de conejo, el cual lo comercializan para la venta de carne, el conejo también habita en las montañas en libertad, el tacuazín o marsupial forma sus madrigueras cerca de ríos y humedales, este espécimen abunda en la región y es cazada por algunas personas para consumo alimenticio.

Los reptiles son muy comunes en esta región por el clima cálido, en la clasificación de serpientes se pueden encontrar el coral, *Micrurus* nombre científico, con sus colores rojo, amarillo y negro; cascabeles o *Crotalus*, con su peculiar chinchín, de color verde y delgada; el bejuquillo u *Oxybelis*, la culebra zumbadora que al lanzarse a una persona no muerde como las otras sino que da un golpe como látigo, las personas que han sido atacadas por este reptil quedan con dolor por varios días en el lugar de impacto; y la mazacuata o *Boa Constrictor*, que colabora con el control de roedores.

Otros reptiles como la iguana y garrobo son cazadas por su carne, las personas que logran capturar una, la preparan azada, la diferencia entre ellos

es que la iguana es de color verde y tiene una escama grande en el costado, mientras el garrobo no, y es de color amarillo tesoro; en los ríos y pozas de agua se encuentra el basilisco o cutete, que es capaz de correr sobre el agua apoyándose con la cola; una especie de lagarto con escamas espinudas es el *Celoporus malachiticus* conocido popularmente como lagartija, su tamaño es no mayor a 0,15 metros.

La vegetación ha sufrido un uso desmedido con la tala de árboles, provocando que la deforestación aumente cada año, a este problema se suma los incendios forestales que en su mayoría son provocados para aumentar las áreas de pasto para el alimento del ganado, una actividad agrícola que se practica es la quema de la maleza para la preparación del terreno, para luego sembrar, también llamada rozas, lo cual daña el suelo calcinando sus nutrientes y el aire por el humo que genera. La aplicación de agroquímicos para mejorar la cosecha está ocasionando daños ambientales por la mala aplicación de estos insumos y la falta de control por parte de las autoridades.

Dentro de la clasificación de plantas silvestres oriundas del lugar se puede mencionar el pino (*Pinus oocarpa*) que es nativo de toda la región oriente, el cual se da perfectamente en la aldea La Brea y Laguna Seca, en la región montañosa que colinda con el municipio de Casillas, Santa Rosa; crece el encino (*Quercus*), en la parte baja de las montañas se encuentra el morro (*Crescentia alata*), el aceituno (*Simarouba glauca*), caoba (*Swietenia humilis*) solo quedan unos cuantos en los patios de casas grandes, en la montaña desaparecieron, güiligüiste, el matilisguate (*Tabebuia rosea*).

Arbustos del genero acacia, los árboles conocidos como San Andrés con su característica flor amarilla (*Tecoma stans*), el conacaste (*Enterolobium cyclocarpum*), el amate (*Ficus insipida*) y las flores dormilona del género

Mimosa que atrae la atención que al contacto de sus hojas se guardan en sí mismas, otras flores que no son nativas de este ecosistema que se han climatizado y desarrollado son las rosas, buganvillas, geranios, chatías y girasoles que se encuentra adornando los hogares en toda la región del municipio.

Las aldeas La Brea, Laguna Seca y Santa Gertrudis que son comunidades que viven en las partes altas de la montaña de Quesada, dependen económicamente de la cosecha de los árboles frutales como el jocote de corona, naranja, banano y plátano, hay grandes extensiones de siembra de café y en la aldea El Jocote que es la parte del valle se cosecha el aguacate, estos frutos también forman parte de la vegetación.

El avistamiento de aves es un espectáculo natural especialmente por las mañanas donde el cantar de diferentes especies alegra la mañana como el arrocero y chichiquitas, el ave que anuncia la época de lluvia el azacuán (*ButeoSuainsoni*), el perico (*Aratingaholochlora*), el garza tigre (*Tigrisoma*), otros como el pijije (*Dendrocignaautumnalis*), la garza blanca (*Árdea candidissima*), el zopilote negro (*Coragypsatratus*), las palomas (*Columbidae*), búhos de la familia de los *Strigidae*, la tijereta (*Panyptilasantihieronymi*), los colibríes, martín pescador amazónico (*Chloroceryle amazona*) y variedad de la especie motmot.

El municipio de Quesada esta bordeada por varios ríos, como el De Los Muertos, Tempisque, Paz, Las Lajas y Ulumina; algunos accidentes geográficos han formado las quebradas de Agua Escondida, Del Muerto y El Pinito.

Estos ríos, riachuelos, quebradas y pozas poseen cierto grado de contaminación provocado por las personas que habitan en las cercanías de

estos recursos hídricos, donde se descargan las aguas servidas de los hogares que contienen excremento, detergentes y productos utilizados para la agricultura, en sus orillas es común ver basureros clandestinos especialmente en los ríos que rodean el casco urbano.

El fomento al ecoturismo ayudaría a gestionar la apertura de áreas protegidas y tener un mejor control de las autoridades, evitando la comercialización ilegal y cacería desmedida de especies en peligro de desaparecer de la región de Quesada, así como la tala de árboles que provoca la deforestación que avanza anualmente. Poca documentación biológica se encuentra del municipio, con la puesta en marcha de este segmento del turismo se podría solicitar apoyo a biólogos estudiantes o profesionales de las ciencias naturales para la elaboración de un diagnóstico de la flora y fauna del municipio y poder compartir esta información con los visitantes.

Al contar con un mapa de la vida silvestre e identificar los puntos donde se encuentren grupos vulnerables al impacto humano, poder protegerlos según las normas y leyes de Guatemala para la conservación de especies en peligro de desaparecer, el registro de vida natural en flora y fauna para su cuidado, puede ayudar al equilibrio de los ecosistemas y de esta forma reducir los desastres naturales.

3. ESTUDIO ADMINISTRATIVO LEGAL

En el presente capítulo se procede a desarrollar el marco teórico y jurídico de lo que es la descentralización y la autonomía de las municipalidades en general, pero enfocado específicamente en las facultades que posee el Consejo Municipal de la Municipalidad de Quesada, en cuanto a la creación de una nueva dependencias administrativa, que a iniciativa del alcalde municipal, de la Comisión de Fomento al Turismo del Consejo Municipal o a instancia de los vecinos se pueda dar, previo dictamen favorable de la comisión respectiva y después de ser ampliamente discutido y aprobado por el Consejo Municipal, quien en el acuerdo respectivo hará las consideraciones que crea conveniente para que la unidad sea funcional.

Doctrinariamente desde el punto de vista de Estado, hay dos situaciones de tipo político que se pueden dar, es decir puede haber un Estado centralizado u otro Estado descentralizado. El segundo de los mencionados es aquel que otorga mayor poder a los gobiernos locales, léase los departamentos o municipios, que les permite tomar decisiones propias sobre su esfera de competencias, lo que les otorga una orientación política y gubernamental que vaya de acuerdo a sus necesidades.

La descentralización se puede considerar como un proceso social de transferencia de competencias desde el Gobierno Central a las administraciones intermedias y locales como las municipales, y puede adoptar diversas formas:

- La descentralización es vertical, cuando permite que algunos poderes del Gobierno Central se deleguen hacia niveles de administración inferiores, como los Consejos de Desarrollo Departamentales o bien a las municipalidades.
- La descentralización política, otorga cierto y determinados poderes, competencias y funciones administrativas, normativas y de gobierno que se trasladan a las municipalidades, una cierta autonomía para crear su propio derecho y un origen democrático emanado de un proceso electoral. Lo más importante de la descentralización política es que supone un centro con capacidad para crear derecho, por medio de los acuerdos que emiten los Consejos Municipales.
- Descentralización territorial, conlleva el traspaso de poder decisorio a las municipalidades cuyo ámbito de actividad o jurisdicción lo constituye un territorio o una localidad.

Entonces, con base en lo anteriormente expuesto, se puede desde el punto de vista legal, invocar lo estipulado en el Artículo 134 de la Constitución Política de la República de Guatemala, que indica: “Descentralización y Autonomía. El municipio y las entidades autónomas y descentralizadas, actúan por delegación del Estado.”

No obstante lo transcrito, en cuanto a que el municipio actúa por delegación del Estado, las municipalidades no pierden su autonomía, sino al contrario la misma Constitución Política de la República la robustece al reconocer que la descentralización puede ser horizontal, política y territorial.

Dándose, en el presente con mayor regulación legal, la segunda y tercera en que se ve reflejada la autonomía de que gozan las 337 municipalidades en que se divide el territorio nacional. Lo anterior se fundamenta legalmente en lo siguiente:

Establece en el “Artículo 224: el territorio de la República, se divide para su administración en departamentos y éstos en municipios. La Administración será descentralizada y se establecerán regiones de desarrollo con criterios económicos, sociales y culturales que podrán estar constituidos por uno o más departamentos para dar un impulso racionalizado al desarrollo integral del país. Sin embargo, cuando así convenga a los intereses de la Nación, el Congreso de la República podrá modificar la división administrativa del país, estableciendo un régimen de regiones, departamentos y municipios, o cualquier otro sistema, sin menoscabo de la autonomía municipal.”

Por su parte el “Artículo 253 indica: Autonomía Municipal. Los municipios de la República de Guatemala, son instituciones autónomas. Entre otras funciones les corresponde: a) Elegir a sus propias autoridades; b) Obtener y disponer de sus recursos; y c) Atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y el cumplimiento de sus fines propios.”

Por su lado el “Artículo 254, expresa: Gobierno municipal. El gobierno municipal será ejercido por un concejo, el cual se integra con el alcalde, los síndicos y concejales, electos directamente por sufragio universal y secreto para un período de 4 años, pudiendo ser reelectos.”

Igualmente, es importante citar el “Artículo 255 argumenta: recursos económicos del municipio. Las corporaciones municipales deberán procurar el fortalecimiento económico de sus respectivos municipios, a efecto de poder realizar las obras y prestar los servicios que les sean necesarios. La captación de los recursos deberá ajustarse al principio establecido en el Artículo 239 de esta Constitución, a la ley y a las necesidades de los municipios.”

Lo argumentado, en cuanto a la autonomía de las municipalidades, se encuentra regulado en el Código Municipal, contenido en el Decreto 12-2 012, del Congreso de la República, en su siguiente artículo:

“El Artículo 3 que hace mención a la Autonomía. En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos. Para el cumplimiento de los fines que le son inherentes coordinará sus políticas con las políticas generales del Estado y en su caso, con la política especial del ramo al que corresponda.”

“El Artículo 5. El servicio a los intereses públicos. Los municipios y otras entidades locales sirven a los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, descentralización, desconcentración y participación comunitaria, con observancia del ordenamiento jurídico aplicable.”

Como consecuencia del fundamento legal citado, se puede concluir en que la Municipalidad de Quesada, como las demás municipalidades, son entes jurídicos que tiene personería jurídica propia y que son entidades descentralizadas y primordialmente son autónomas, autonomía que es ejercida por el Consejo Municipal y ejecutada por el alcalde municipal, que como se apuntó anteriormente es quien ejecuta y da seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Consejo Municipal y viene siendo su representante legal.

Entonces, el Código Municipal define cuáles son las atribuciones, facultades y obligaciones del Consejo Municipal, en virtud de ser la máxima autoridad de la municipalidad, pero para el caso de la presente investigación, que es la creación de una nueva entidad administrativa, se enfoca en el contenido del artículo 35, de la literal j), ya citado para respaldar legalmente el trabajo de graduación.

El Consejo Municipal de Quesada está integrado por comisiones, tal y como lo estipula el artículo 36 del Código Municipal, pero siendo específico se cita el numeral 4, que indica que habrá una comisión encargada del fomento económico, turístico, ambiente y recursos naturales.

Es potestad del Consejo Municipal de la Municipalidad de Quesada, a propuesta del señor alcalde municipal, de la Comisión encargada del Fomento Turístico o a petición de los vecinos, de conformidad con el derecho que les otorga el artículo 28 de la Constitución Política de la República y del artículo 17 literal f) del multicitado Código Municipal, de conocer el estudio de factibilidad y entrar a resolver sobre la creación de una nueva dependencia administrativa.

En consecuencia, el Consejo Municipal, después de analizar la propuesta, los estudios de factibilidad, procederá a votar sobre la decisión de crear o no una nueva dependencia administrativa, de conformidad con lo estipulado en el artículo 40 del Código Municipal. Si es aprobada la creación de la unidad administrativa, se deberá de emitir para el efecto el Acuerdo Municipal correspondiente, en el cual se hagan las consideraciones de hecho y de derecho, designándole un nombre, sus funciones, atribuciones y obligaciones, así como los puestos funcionales y personal operativos, asignación económica, ámbito de aplicación y demás condiciones que sean necesarias para su funcionalidad.

La creación o autorización de una nueva dependencia administrativa, no es hecho inusual, al contrario las municipalidades deben contar con todas aquellas dependencias administrativas que sean necesarias para obtener un mayor desarrollo en todas las áreas en que se enfoque la corporación municipal. Es decir que, por ejemplo, actualmente existe la Oficina Municipal de la Mujer (OMM) donde se concentran actividades para el desarrollo de este importante grupo de la sociedad, la clínica médica municipal dirigida por una Organización No Gubernamental concentrada en los aspectos de salud y la casa de la cultura donde su campo de acción es promover las artes en sus diferentes expresiones.

3.1. Administrado por la Municipalidad de Quesada

La Municipalidad de Quesada que maneja fondos provenientes del estado a través del aporte constitucional que para el 2014 es de Q 9 222 810,55 según datos de la Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), un porcentaje de estos fondos podrían destinarse a la creación de una Oficina de Atención al Turismo.

La puesta en marcha de una Oficina de Atención al Turismo por parte de la Municipalidad de Quesada, sería la responsable de organizar todo lo relacionado a la promoción del municipio como destino turístico, apoyando a todos los negocios de bienes y servicios, organizar asociaciones para desarrollar estrategias de turismo, elaborar un calendario de actividades anuales para su respectiva difusión en los medios de comunicación, con el objetivo de crear fuentes de trabajo que ayude a la comunidad en el crecimiento económico.

3.2. Organigrama funcional

La administración municipal posee un organigrama basado en los servicios que presta hacia la comunidad y las oficinas que trabajan para que el Gobierno Municipal atienda las demandas de la población, la corporación municipal está encabezada por el Consejo Municipal, integrado por el alcalde Carlos René Arrivillaga Jiménez, sindico primero y segundo Catalino Herrarte Mayen y Héctor Romeo Virula Ramírez, como sindico suplente Amílcar López Ramírez, el concejal primero Eladio López Cardona, concejal segundo Jesús Quevedo Rosa, concejal tercero Rosa Lidia Ruiz Retana de Carrillo, concejal cuarto Magdaleno López Soto, primer concejal suplente Marco Tulio Trigueros Grijalva, segundo concejal suplente Mártir Martínez Munguía.

Continúa en el orden jerárquico el auditor interno y el asesor legal, seguido de las funciones operativas que están dirigidos por la Oficina Municipal de la Mujer (OMM), el director de asuntos financieros municipales (DAFIM), el director municipal de proyectos (DMP), el secretario municipal, el jefe de personal, las oficinas de relaciones públicas y el juez de asuntos municipales.

“Artículo 88. Auditor interno. Las municipalidades deberán contratar un auditor interno, quien deberá ser guatemalteco de origen, ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos, contador público y auditor colegiado activo, quien, además de velar por la correcta ejecución presupuestaria, deberá implantar un sistema eficiente y ágil de seguimiento y ejecución presupuestaria, siendo responsable de sus actuaciones ante el Consejo Municipal. El auditor interno podrá ser contratado, en forma asociativa. Sus funciones serán normadas por el reglamento interno correspondiente.”

La Oficina Municipal de la Mujer (OMM) fue conformada en el 2008 con el objetivo de atender las necesidades y demandas del género femenino, la oficina físicamente se encuentra en el segundo nivel del palacio municipal con horario de atención de 8:00 a 16:00 horas, esta oficina ha organizado desde su creación la capacitación de la féminas en oficios productivos en alianza con el INTECAP, ofrece ayuda en casos de violencia intrafamiliar, otorga becas de estudio y es miembro desde 2012 de la Red de Mujeres de Jutiapa establecida por el Gobierno Central.

Contablemente la Dirección de Asuntos Financieros de la Municipalidad (DAFIM) según el “Artículo 86. Tesorero Municipal, la municipalidad tendrá un tesorero, a cuyo cargo estará la recaudación, depósito y custodia de los fondos y valores municipales, así como la ejecución de los pagos que, de conformidad con la ley, proceda hacer.”

Para ser tesorero se requiere ser guatemalteco de origen, ciudadano en el ejercicio de sus derechos políticos, perito contador o contador público y auditor o tener certificado de aptitud, de conformidad con el reglamento de la materia.

“Artículo 87. Atribuciones del tesorero. Son atribuciones del tesorero, las siguientes:

- a) Operar las cuentas de los libros autorizados para el efecto.
- b) Registrar en los libros o sistemas computarizados la contabilidad de los ingresos y egresos municipales, previa autorización de la Contraloría de General de Cuentas, de acuerdo con las reglas contables legalmente aceptadas.
- c) Rendir cuenta al Consejo Municipal, en su sesión inmediata, para que resuelva sobre los pagos que haga por orden del alcalde y que, a su juicio, no estén basados en la ley, lo que lo eximirá de toda responsabilidad con relación a esos pagos.
- d) Efectuar los pagos que estén fundados en las asignaciones del presupuesto, verificando previamente su legalidad. Si los hiciere sin cumplir los requisitos y formalidades de ley, deberá de reintegrar su valor al erario municipal, sin perjuicio de las responsabilidades en que hubiere incurrido.
- e) Extender a los contribuyentes los comprobantes correspondientes autorizados y señalados por la Contraloría General de Cuentas, por las sumas que de ellos perciba el tesorero municipal.
- f) Hacer cortes de caja, examen de libros y registros, así como del inventario general de bienes de la municipalidad, al tomar posesión de sus cargo y al entregarlo.

- g) Remitir a la Contraloría General de Cuentas, certificación del acta levantada al documentar el corte de caja y arqueo de valores de la tesorería, a más tardar tres (3) días después de efectuadas esas operaciones.
- h) Presentar al Consejo Municipal, en el curso del mes de enero de cada año, la cuenta general de su administración durante el año anterior, para que sea examinada y aprobada durante los dos meses siguientes a la presentación de la cuenta general de su administración.
- i) Hace corte de caja cada mes y elaborar los estados financieros que exigen los reglamentos de la materia, para ser enviados a las oficinas correspondientes.”

Operacionalmente la Municipalidad es funcional a través de la Dirección Municipal de Proyectos (DMP) quien tiene a su cargo la ejecución de obras y la supervisión de las misma cuando son ejecutadas por empresas contratistas, la Dirección opera con un técnico en ingeniería, coordinador de los Consejos Comunitarios de Desarrollo (COCODES) que reúnen a un grupo de representantes de las aldeas, barrios y caseríos de todo el municipio de Quesada que exponen sus demandas para la ejecución de obras de sus sectores, esta división apoya a los estudiantes de estudio profesional supervisado en la ejecución de proyectos de beneficio a la comunidad.

Estas oficinas técnicas municipales son normadas en el Código Municipal “Artículo 95. Oficina Municipal de Planificación. El Consejo Municipal tendrá una oficina municipal de planificación, que coordinará y consolidará los diagnósticos, planes, programas y proyectos de desarrollo del municipio. La oficina municipal

de planificación podrá contar con el apoyo sectorial de los ministerios y secretarías que integran el Organismo Ejecutivo.”

En la evaluación de ayuda a personas de escasos recursos el DMP cuenta con una trabajadora social que establece las condiciones reales de estas personas, que se adjunta a la solicitud para la aprobación de los recursos económicos, la parte operativa está conformada por fontaneros y ayudantes que se encargan de la distribución del agua potable a todo el casco urbano y aldeas, en el mantenimiento de bombas y la red de tubería, encargado de obra gris, albañiles, ayudantes de albañil y los electricistas.

Según el Código Municipal en el Artículo 83 el secretario municipal, el Consejo Municipal contará con un secretario, quien, a la vez, lo será del alcalde. Para ser nombrado secretario se requiere ser guatemalteco de origen, ciudadano en ejercicio de sus derechos políticos y tener aptitud para optar al cargo, de conformidad con el reglamento municipal respectivo.

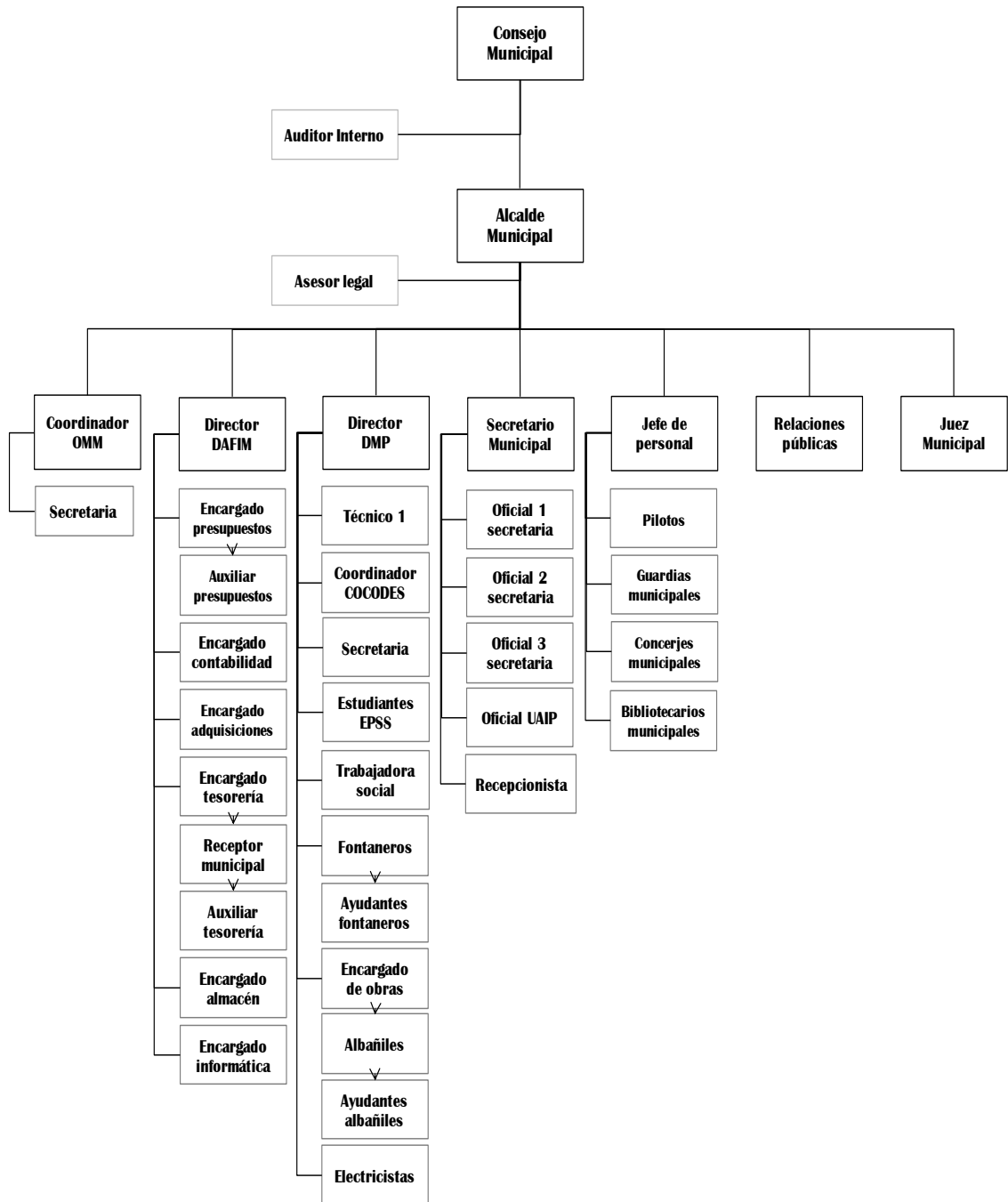
“Artículo 84 atribuciones del secretario, son atribuciones del secretario las siguientes:

- a) Elaborar, en los libros correspondientes, las actas de las sesiones del Consejo Municipal y autorizarlas, con su firma, al ser aprobadas de conformidad con lo dispuesto en este código.
- b) Certificar las actas y resoluciones del alcalde o del Consejo Municipal
- c) Dirigir y ordenar los trabajos de la Secretaria, bajo la dependencia inmediata del alcalde, cuidando que los empleados cumplan sus obligaciones legales y reglamentarias

- d) Redactar la memoria anual de labores y presentarla al Consejo Municipal, durante la primera quincena del mes de enero de cada año, remitiendo ejemplares al Organismo Ejecutivo, Congreso y Consejo Municipal.
- e) Asistir a todas las sesiones del Consejo Municipal, con voz informativa, pero sin voto, dándole cuenta de los expedientes, diligencias y demás asuntos, en el orden y forma que indique el alcalde.
- f) Archivar las certificaciones de las actas de cada sesión del Consejo Municipal.
- g) Recolectar, archivar y conservar todos los números del diario oficial.
- h) Organizar, ordenar y mantener el archivo de la municipalidad.
- i) Desempeñar cualquier otra función que le sea asignada por el Consejo Municipal o por el alcalde.”

Según el “Artículo 91. Prohibiciones. No podrán ocupar los cargos a que se refieren los artículos 81, 83, 86, 89 y 90 de este código, los parientes del alcalde y demás miembros de su corporación, incluidos dentro de los grados de ley ni los excluidos por otras leyes.”

Figura 4. Organigrama, Municipalidad de Quesada



Fuente: elaboración propia.

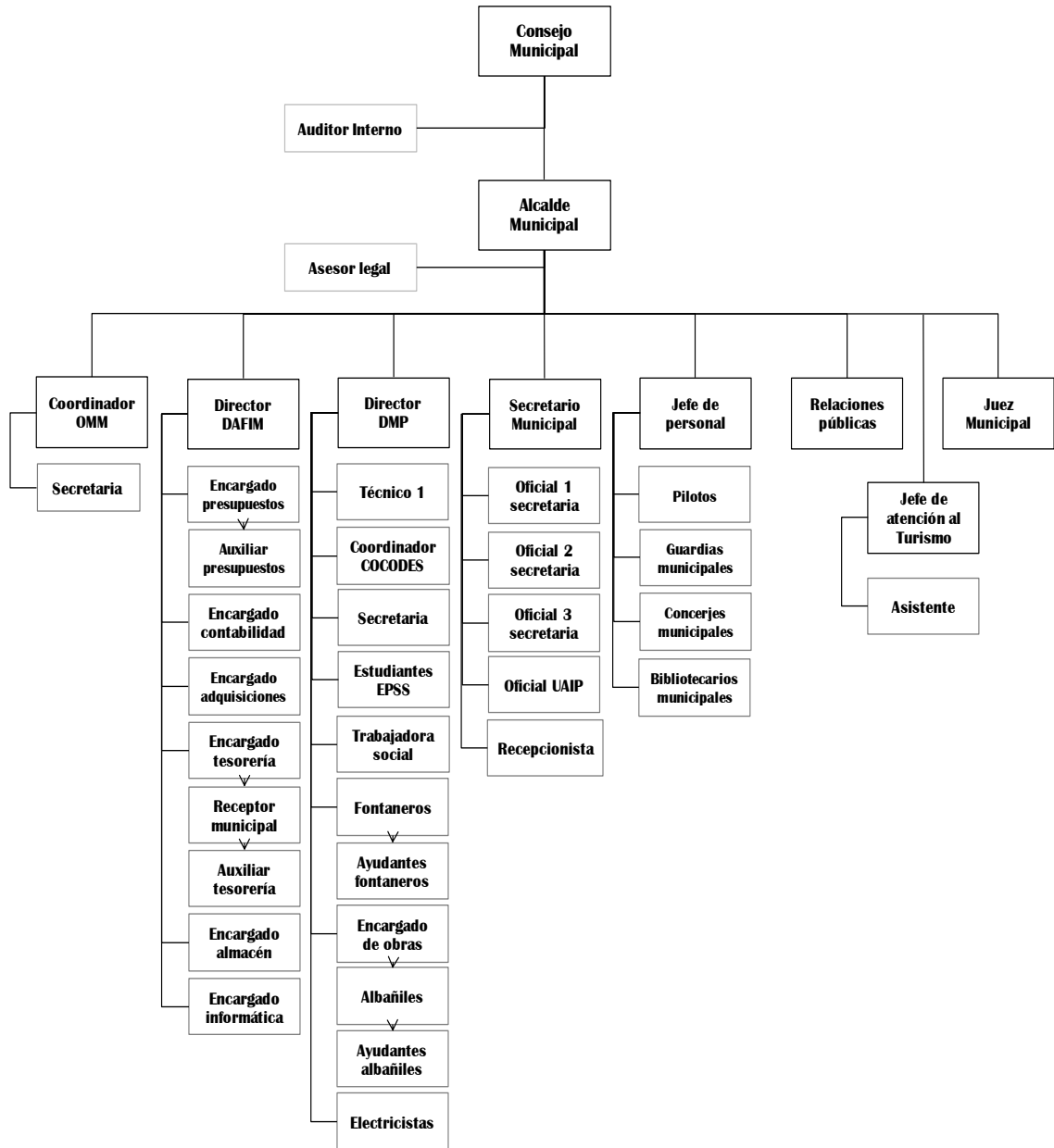
3.3. Aplicación de la Oficina de Atención al Turismo

La oficina entraría en funcionamiento cuando el acta correspondiente emitida por la corporación municipal reunida en pleno este firmada, el alcalde convocará a los interesados en aplicar las 2 plazas disponibles para su funcionamiento según el perfil del cargo, amparado en el Artículo 90. Otros funcionarios. Cuando las necesidades de modernización y volúmenes de trabajo lo exijan, a propuesta del alcalde, el Consejo Municipal podrá autorizar la contratación del gerente municipal, director financiero, juez de asuntos municipales y otros funcionarios que coadyuven al eficiente desempeño de las funciones técnicas y administrativas de las municipalidades, cuyas atribuciones serán reguladas por los reglamentos respectivos.

El director de asuntos financieros de la municipalidad dará la orden de compra para la licitación del mobiliario y equipo de cómputo que se necesitan en la nueva oficina, según las normas de la Ley de Contrataciones del Estado Decreto Número 57-92, con la oficina física habilitada, el mobiliario y equipo asignado, se redacta el acta de inicio de labores, el documento de custodia de los bienes asignados para el ejercicio de sus funciones e inician las labores del jefe de la oficina y el asistente.

Al iniciar labores la oficina deberá iniciar con la recolección de datos de los negocios que se dedican a la actividad del turismo o afines, esta información servirá para trazar las metas de este año, y lograr la formación de la asociación de servicios de turismo del municipio de Quesada, conformar una junta directiva, crear los estatutos de la asociación y crear un calendario de reuniones para tratar asuntos de interés para el gremio.

Figura 5. Organigrama con la Oficina de Atención al Turismo



Fuente: elaboración propia.

3.4. Perfil del recurso humano contratado por la Municipalidad

La planeación del recurso humano para la Municipalidad es básico para el aprovechamiento efectivo de los talentos de cada individuo, dentro de la planeación del recurso humano, implica pronosticar los recursos humanos que necesitará la Municipalidad y preparar las medidas que tomará para satisfacer las necesidades de la comunidad. El objetivo principal es garantizar que el número y el tipo correcto de individuos estarán disponibles en el momento oportuno y en el lugar indicado para satisfacer las necesidades de la Municipalidad.

El primer lugar que la Municipalidad puede convocar a la plaza de jefe y auxiliar para la nueva Oficina de Atención al Turismo, es dentro del personal de la Municipalidad, siendo una manera de ascender a puestos importantes, dependiendo de sus competencias, ya que algunos han concluido o están por concluir estudios a nivel de licenciatura, esta información debería ser recopilada por el jefe de personal, el cual posee el expediente detallado de cada empleado, que lleva registro del grado de estudios, capacitación, experiencia, antigüedad, el nombramiento actual y salario, y algo bien importante el historial de desempeño.

De no contar dentro del personal de la Municipalidad con la persona calificada y adecuada, se procederá a un proceso de contratación que incluye todas las actividades relacionadas con el reclutamiento de solicitantes para cubrir la plaza de jefe y auxiliar de la Oficina de Atención al Turismo, la convocatoria por medio de avisos en prensa y radio local con una fecha límite, donde se informe claramente del puesto, los objetivos generales y luego los específicos, los requisitos y por último los beneficios o prestaciones.

Vencido el plazo de la convocatoria, y documentados los expedientes de los aspirantes a la plaza, se procede al reclutamiento que es la forma de buscar, dentro y fuera de la organización a las personas que cubrirán los puestos de jefe y auxiliar de la Oficina de Atención al Turismo. Luego se procede a la selección que implica decidir cuáles de estos reclutados deben ser contratados y para que puesto, en este proceso se verifica las hojas de vida o currículos de cada aspirante, la verificación de referencias, las entrevistas y una evaluación de los conocimientos que posee del trabajo a desempeñar.

La importancia estratégica para el posicionamiento del municipio de Quesada como destino turístico, se fundamenta en la selección del personal idóneo, para desarrollar una política integral, la filosofía del servicio y prácticas leales hacia los visitantes, entre otras actividades relacionadas con el puesto de jefe de Departamento de Turismo y auxiliar, están la planeación, contratación, capacitación y crecimiento, de todo el sistema que conforma la cadena de servicios relacionado con el turismo.

Con la selección adecuada de un jefe de Departamento de Atención al Turismo que reúna las siguientes características: título del puesto: jefe de departamento, educación: debe poseer un título a nivel licenciatura de Administrador de Empresas, Mercadotecnia y Publicidad, Ingeniero Industrial experiencia de cuatro años en trabajos relacionados a la administración de publicidad y mercadeo, habilidades para la comunicación y negociación. Con estas características la Municipalidad tendrá una ventaja competitiva sobre otras municipalidades que compiten por atraer más turismo hacia sus municipios.

La función general del puesto consiste en dirigir las políticas pertinentes para el desarrollo del turismo en el municipio de Quesada, controlar el

presupuesto asignado por el Consejo Municipal para la ejecución de programas y obras de beneficio al turismo, brindar soluciones a problemas o conflictos de los miembros de la asociación quesadeña de turismo.

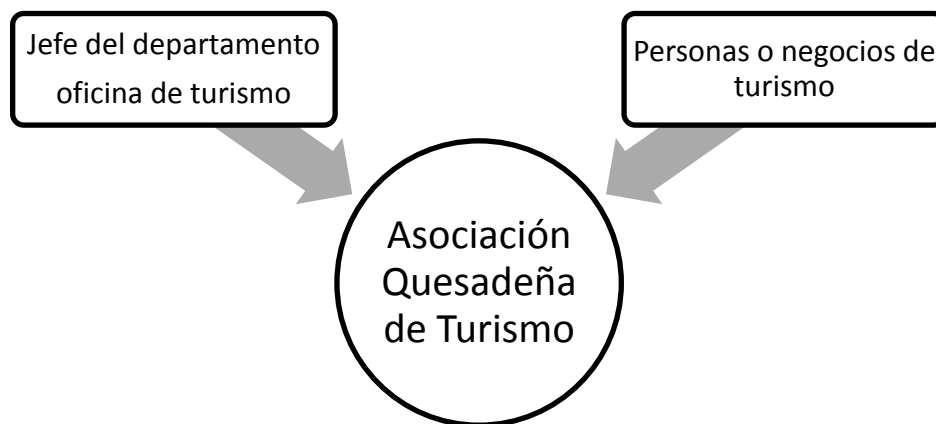
Funciones específicas es la coordinación y planeación de las actividades anuales, mensuales y semanales de la Oficina de Atención al Turismo, presentar planes de estrategia para la difusión del municipio de Quesada como destino turístico en el oriente del país, reunión semanal con el Consejo Municipal para presentar proyectos y avances en ejecución presupuestaria e infraestructura, establecer procedimientos administrativos y de campo para la estandarización de actividades y apoyar a las actividades que la Municipalidad realice a requerimiento del alcalde municipal.

La auxiliatura, título del puesto: primer asistente, educación: deberá de comprobar que ha aprobado el sexto semestre mínimo de la carrera a nivel licenciatura de Administrador de Empresas, Mercadotecnia y Publicidad, la función general consiste en apoyar en la documentación, archivo y actualización de datos de los bienes y servicios que forman parte del turismo en el municipio, mantenimiento de páginas web y actividades de campo en la promoción del turismo.

Funciones específicas: animación de actividades, trasladar la mayor y mejor información en eventos o convenciones de turismo en donde forme parte la delegación de Quesada, atender amablemente a las personas que soliciten información en la Oficina de Atención al Turismo, especializarse en conocer todo el municipio de Quesada para una documentación efectiva. Actualizar con fotografías, mapas, trifolios y videos todo lo relacionado a Quesada.

Dentro de las funciones de la Oficina de Atención al Turismo estará en organizar todo el sistema que conformará la cadena de servicios del turismo, con esta alianza gobierno municipal y personas o negocios de turismo, se unificarán criterios, se trazaran lineamientos, se crearan los normas que regirían el desarrollo integral del turismo, los aportes provenientes del Gobierno Central y Municipal, las capacitaciones por parte del INTECAP e INGUAT, para el fortalecimiento del turismo.

Figura 6. **Conformación de la Asociación de Turismo**



Fuente: elaboración propia.

4. ESTUDIO AMBIENTAL

El crecimiento de la población afecta directamente al ambiente que lo rodea, en los últimos años existen normativas para proyectos privados o estatales que deben cumplir con una serie de requisitos y compromisos, una de estas normativas es el Estudio de Impacto Ambiental que debe ser presentado al Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), que es el ente regulador del Gobierno para el cuidado del medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales.

Los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) deben realizarse antes de ejecutar el proyecto, se evalúa la viabilidad y luego se procede a aceptarlos o rechazarlos según el MARN, estos estudios no solo se enfocan en aspectos puramente ambientales, también identifican a las fuentes de financiamiento, el costo beneficio, las condiciones sociales, culturales y étnicas.

Actualmente las consultas populares son vinculantes en un EIA, siendo estas consultas foco de conflictos sociales que han resultado en protestas violentas, donde es lamentable la pérdida de vidas humanas, ante la intolerancia y la falta de diálogo entre las comunidades y el Gobierno de turno.

El Estudio de Impacto Ambiental (EIA) inicia con la selección del área de la finca donde se planea construir la obra gris, si esta construcción abarca toda el área de la finca, el impacto es mayor y aumenta la probabilidad de daños a la finca vecina, los accesos a la finca implican movimiento de tierra para adaptar los caminos para el tránsito de maquinaria pesada, accesos de terracería en

mal estado y que atraviesan caseríos, genera medidas ambientales correctivas o compensatorias durante la Evaluación del Impacto Ambiental.

Los embalses y corrientes de agua permanentes o intermitentes se deben proteger ya que la legislación ambiental así lo exige y es prioritario, los embalses (lagos, estanques, lagunas) o corrientes de agua (ríos, arroyos, quebradas), la protección no solo se limita al espejo de agua y el cauce, también incluye la conservación de sus orillas y su cubierta vegetal. Si la topografía supera el 45 por ciento de pendiente la cobertura se amplíe considerablemente, una topografía superior al 15 por ciento puede presentar restricciones desde el punto de vista geológico – geotécnico, debido a las limitaciones relacionadas a la estabilidad de laderas.

El suelo es un aspecto muy importante a tomar en cuenta desde el punto de vista de decisión de compra y planificación de un desarrollo de infraestructura urbanística, es recomendable la asesoría de un profesional en el tema. Al disponer de la información de la calidad del suelo, se realiza una proyección del movimiento de tierra que sea necesario efectuar, considerar las escombreras de material rocoso como depósito temporal antes de retirarlo de la finca o si el movimiento de tierra es ingresar material de relleno que provenga de lugares autorizados.

Nacimientos, manantiales y pozos de extracción subterráneas si la finca cuenta con las bondades de la naturaleza de un nacimiento de agua, se debe crear una protección inmediata y restricciones del uso del suelo a sus alrededores, siempre y cuando no afecte a otras comunidades si ese nacimiento es compartido, un radio de acción puede ser de 100 metros si fuera nacimiento o manantial. Los pozos de extracción subterráneas deberá contar con el asesoramiento de un geólogo para la correcta perforación y una empresa

perforadora que utilice productos biodegradables como aditivos e insumos de barrenación.

Condición hidrogeológica del subsuelo, la existencia de un acuífero en el subsuelo puede representar una fuerte restricción en el uso del suelo, en particular si se trata de un acuífero freático, es decir que presenta una conexión con la superficie del suelo, ya que cualquier derrame en la finca puede provocar su contaminación, esto limita el uso total de la finca y las áreas verdes aledañas deben dejarse inalteradas, y manejar adecuadamente las aguas pluviales y residuales que se van a utilizar.

En algunos países existen prohibiciones importantes que limitan de forma significativa, el cambio del uso del suelo en fincas con cobertura vegetal calificada como bosque o que sea habitada por especies sensibles por su grado de preservación y calidad. En lo posible, el desarrollador del proyecto debe de respetar esos hábitats e incorporarlos como parte de las áreas verdes, esto evita problemas al momento de tramitar la evaluación ambiental.

Es importante la creación de un mapa de vulnerabilidad para identificar lugares de riesgo que provoquen deslizamientos, inundaciones, fallas geológicas, registros de movimientos sísmicos entre otras, estos mapas aunque se presenten a escala amplia y que no sean del todo precisos ayudan a la toma de decisiones tempranas o en algunos casos contar con un criterio profesional. Las amenazas naturales regularmente son producto de la observación del terreno y comentarios de los habitantes del lugar que proporcionan información, en este mismo contexto el descubrimiento o hallazgo de lugares arqueológicos es tema a considerar al momento de la ejecución del proyecto, por las consecuencias legales por daños a estos sitios, pérdida de tiempo y cambio de diseños.

Al momento de valorar la adquisición de la finca, el tema del paisaje que se puede observar desde la misma puede ser un elemento determinante en la compra, también hay que analizar el efecto contrario, es decir el impacto paisajístico que puede provocar el desarrollo del proyecto, como se observará de fuera de la finca y desde que distancia será visible, a este impacto hay que sumar la tala de árboles que va a sufrir la finca para la apertura de caminos y la huella de construcción.

Luego de la selección de la finca se procede al estudio de ingeniería, el cual consiste en la topografía del lugar, un diseño arquitectónico, estudio de suelos, geología, así como el estudio económico y legal, el tema ambiental es lo último del ciclo del proyecto cuando se ha creado un plan maestro o los planos del diseño se han concluido, grave error que debe ser corregido, dado que la finalidad del EIA no es que se cumpla un trámite con el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, sino que se introduzca de forma acertada y efectiva la variable ambiental.

Las medidas de prevención de riesgos al momento de echar andar la ejecución, deben tomarse muy en serio para evitar daños ambientales, la prohibición de que la maquinaria pesada circule cerca de lagunas, ríos o quebradas a menos de 25 metros para la protección de estos cuerpos de agua, la ubicación de los depósitos de hidrocarburos, lubricantes y otras sustancias nocivas, por lo menos a 50 metros de distancia de ríos y quebradas y 300 metros de nacimientos de agua o pozos de abastecimiento de agua potable.

Durante el diseño de la obra a construir y su planificación, se tomará en cuenta el tema del drenaje y manejo de aguas pluviales, de forma tal que el efecto del desarrollo constructivo sea lo menos significativo o en su defecto que

considere la ejecución de medidas ambientales apropiadas que prevengan la generación de efectos ambientales negativos.

Ante ello, es particularmente importante considerar la capacidad de carga del canal, ducto, cauce o cuerpo de agua receptor, asimilar el aumento neto de aguas pluviales o de escorrentía que va a representar la nueva obra.

Si como parte de los estudios técnicos realizados al terreno se logra identificar la existencia de un manto de aguas subterráneas y capacidad de filtración de agua superficial hacia el mismo, como parte del proyecto se debe considerar el diseño y construcción de obras que permitan que parte o la totalidad de aguas pluviales se filtren en el terreno y recarguen el acuífero. Se respetará en lo posible el drenaje natural y se tomarán las medidas apropiadas para permitir la escorrentía, con el fin de que se eviten las acumulaciones, erosión y el arrastre de sedimentos.

Durante la ejecución y puesta en marcha del proyecto se debe considerar el manejo de los desechos sólidos, en la planificación se considera un listado general de los residuos que se van a generar y se identificarán los que son susceptibles al reciclado, los de uso ordinario, especial y peligroso. Los escombros sólidos deben transportarse a sitios previamente autorizados en el permiso de la construcción, para el manejo y disposición final de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente del país, en materia de residuos sólidos ordinarios y peligrosos.

Las aguas residuales incluyen todo tipo de líquidos de desecho, que se pueden producir desde la actividad constructiva, incluyendo aguas de escorrentía que pasan por la superficie de trabajo, hasta las aguas negras que se generan por la permanencia de personas en el área del proyecto, los efectos

ambientales que se pueden dar como consecuencia de un inadecuado manejo de las aguas residuales de la construcción pueden variar, desde el desarrollo de la erosión, sedimentación en áreas de trabajo y adyacentes, hasta la contaminación de aguas superficiales y subterráneas.

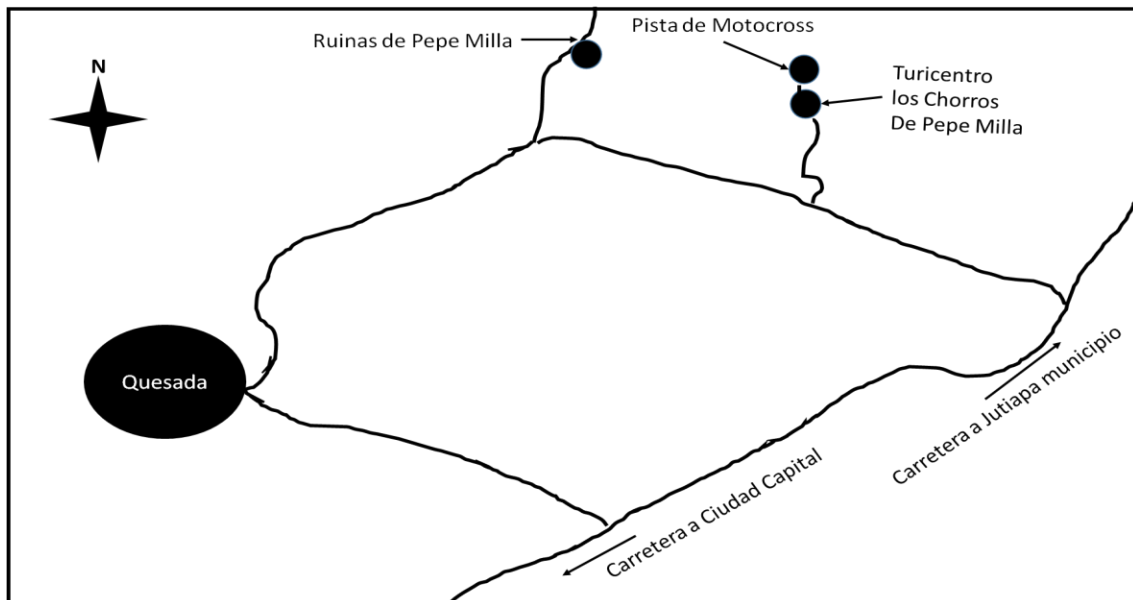
La calidad de aire es otro factor en el riesgo ambiental, por lo que se deberá contar con un programa de mantenimiento a los equipos para que la eficiencia de sus motores sea el óptimo, de tal forma que cumpla con los parámetros establecidos en la emisión de gases, con el fin de evitar que se levanten nubes de polvo desde las zonas de trabajo o el ingreso de vehículos por caminos de terracería, durante los períodos de época de verano y que corran corrientes de viento fuerte, se humedecerán las superficies de rodamiento con camiones cisterna.

Como parte de los estudios previos que se realizan en la finca donde se desarrollará el proyecto, obra o actividad, se deben tomar en cuenta los efectos paisajísticos, tanto durante la fase constructiva como durante la fase operativa, de forma tal que se logren minimizar los efectos negativos y potenciar los elementos positivos. La línea técnica a seguir debe ser la obtención de la más óptima inserción de las obras dentro del paisaje preexistente, durante la construcción se planificarán los diferentes componentes del desarrollo, de manera que utilice únicamente el área necesaria.

La mejor forma de garantizar que un proyecto constructivo prevendrá, minimizará o mitigará efectivamente los impactos negativos al ambiente es por medio de una supervisión o gestión ambiental integral desde las fases más tempranas del proyecto, integrar el tema de gestión ambiental como parte del ciclo del proyecto, obra o actividad, inclusive desde el momento que se concibe la idea del mismo. Considerar el tema ambiental desde su perspectiva amplia,

no solo limitada al medio ambiente físico y biológico, sino integrando a los actores sociales y sus diferentes procesos del desarrollo.

Figura 7. **Mapa centros turísticos Quesada**



Fuente: <https://www.google.com.gt/maps/@14.275,-90.0218>. Consulta: 27 de mayo 2014.

Todo el personal, empresas y responsables del diseño, planeación y ejecución deben tener claro el tema del alcance de la gestión ambiental, de manera que no se vea como asunto puramente de trámite que se realiza ante el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales y luego se puede olvidar, bajo el principio de responsabilidad ambiental cada entidad debe cumplir con lo que le corresponde y le manda la ley al respecto.

Los proyectos deben integrarse e insertarse de forma apropiada en las comunidades, al punto de que se convierta en un nuevo vecino, cuyo desarrollo puede calificarse como un progreso para la comunidad y un avance más hacia

la consecución de sus logros sociales y ambientales. En la fase de estudios básicos preliminares, se realizará una revisión general sobre la situación social del entorno del proyecto, de forma tal que el diseño y planeación de la obra tome en cuenta los aspectos más relevantes considerados en esa identificación. Se tomará en cuenta la premisa de buen vecino por parte del proyecto y programará sus actividades de forma que genere el mínimo efecto ambiental, se velará por horarios adecuados y aplicación de medidas informativas.

4.1. Impacto ambiental del turismo de deporte extremo

En el municipio de Quesada existe una pista de motocross que se ubica en la aldea El Retiro a unos 4 kilómetros del casco urbano en terrenos privados que son arrendados para la práctica de este deporte, son varias las personas que acuden a ver estos eventos, lo que implica un contacto severo con el ambiente natural donde se ubica esta pista.

La pista surgió por la topografía del terreno, sufriendo transformaciones de movimiento de tierra para satisfacer requerimientos de los pilotos que buscan un alto grado de dificultad para sus máquinas y habilidades, el Estudio de Impacto Ambiental para una pista de motocross debería de considerar varios aspectos, como por ejemplo la ubicación de la pista con sus colindancias, la respectiva cartografía del sitio, haciendo una descripción del proyecto con objetivos de estudio y marco normativo.

El estudio también debe incluir los planos de la obra gris a construir, drenajes de toda la pista, la cantidad de tierra que se va a mover, identificando escombreras o sitios de relleno, la cantidad de mano de obra que va a ser requerida y el tiempo de ejecución del proyecto, lo anterior es para evaluar lo que no es del lugar y que puede afectar al sistema existente.

La asesoría de personal calificado en tema de medio ambiente es necesario para el Estudio del Impacto Ambiental, ya que se requieren de instrumentos y análisis de laboratorio de varios campos como el clima, aire, geología, hidrogeología y edafología, otros aspectos importantes son la velocidad del viento, temperatura, humedad, precipitación pluvial, nivel sonoro, medio biológico, vegetación, fauna y paisaje.

Los entornos socioeconómicos e institucionales donde se ubica este proyecto de la pista de motocross, que pueden verse afectados por el uso del manto friático y aguas superficiales, debe aclarar convincentemente como protegerá el entorno vegetal, de fauna, el paisaje y la calidad acústica, siendo este el tema preocupante por los altos decibeles que generan los motores, la metodología para la implementación de acciones preventivas y correctivas con el manejo de los hidrocarburos que serán utilizados por las máquinas y finalmente el programa de vigilancia de los temas tratados en el Estudio de Impacto Ambiental.

4.2. Impacto ambiental ecoturismo

El segmento de ecoturismo se realizaría en las montañas de Quesada, en las comunidades de Laguna Seca, La Brea, Santa Gertrudis, El Salitrillo y El Jocote, los antecedentes de estas comunidades es la extensión de vegetación y la variedad de fauna propia de la región, se evaluaría la construcción de campamentos temporales para descanso o compra de insumos, podría tomarse como ejemplo la que realizan en otras comunidades donde la construcción es con material nativo o reciclado.

Este estudio contemplará el manejo adecuado de los desechos orgánicos e inorgánicos, el tratamiento de aguas negras y pluviales, la estructura de la

campaña informativa del cuidado de la naturaleza, el valor paisajístico, la calidad de aire y los decibeles aceptables, el área de influencia sobre su aspecto socioeconómico en las comunidades de un antes y después, la protección territorial al conformar una reserva biológica o biotopo como área de amortiguamiento de sistemas vírgenes.

Otro aspecto es la identificación de los impactos a los diferentes sistemas que conforman la cadena de montañas, las medidas preventivas y correctivas para las aguas superficiales, los controles para el monitoreo de los visitantes para evitar incidentes como por ejemplo los incendios forestales, introducción de especies que no son nativas o extracción de flora y fauna para comercialización ilegal.

4.3. Impacto ambiental turismo cultural

El tiempo se ha detenido en lo que fuera la hacienda donde el literato José Milla y Vidaurre vivió hace más de 115 años, estas ruinas como actualmente se le conoce se localizan a 4 kilómetros del casco urbano en jurisdicción del caserío Palmeras, el proyecto consistiría en la construcción de un museo y un techo que proteja las ruinas, el estudio debe contar con los antecedentes de la importancia de la protección de este patrimonio para el municipio de Quesada, el objetivo de estudio y el marco legal que sustenta este documento.

Figura 8. **Ruinas de Pepe Milla**



Fuente: Ruinas de Pepe Milla, Quesada, Jutiapa.

Un Estudio de Impacto Ambiental para este proyecto debe incluir información como la descripción general del proyecto, ubicación exacta en planos con sus coordenadas geográficas, los planos de la obra civil, movimiento de tierras, estudio de suelos, drenajes, cuánto tiempo se llevaría la ejecución de la obra, la cantidad de mano de obra y el tiempo de vida útil, la información de la flora y fauna circundante al proyecto debe detallarse para minimizar su impacto o por el contrario el deterioro ambiental al presente, ha sido demasiado, poder recuperar el entorno con especies del lugar, un aspecto muy importante es el paisaje, el diseño del museo debe ser armonioso con el entorno.

Se debe especificar las formas y materiales que se utilizaran para la construcción, los colores son un factor importante para que la contaminación

visual sea mínima, otros temas importantes son de dónde provienen los fondos para la ejecución, el costo beneficio, la proyección de visitantes que se esperan para cuantificar el impacto que genera la afluencia de personas al sistema ecológico, la propuesta de conservación, manejo de desechos orgánicos e inorgánicos, las medidas preventivas y correctivas para cualquier incidente ambiental como un incendio y el programa de vigilancia y monitoreo del área de influencia.

4.4. Impacto ambiental del turicentro actual

En 1999 se ejecutó el proyecto de introducción de agua potable para el casco urbano y aldeas circundantes, en ese tiempo no estaba normado los Estudios de Impacto Ambiental como parte de la ejecución de un proyecto municipal, la abundancia del vital líquido se consideró el aprovechamiento para realizar un centro de recreación con la construcción de 2 piscinas a un costado del afluente principal.

La topografía de este lugar ha sido el ideal, la construcción de estas 2 piscinas iniciales a un costado del río Tempisque, muestra el impacto directo hacia el río, por la utilización de artículos de higiene personal, y personas de escasos recursos, que lavan la ropa en este sitio, a unos 100 metros antes del nacimiento hay una caída de agua de unos 30 metros de altura, formando una catarata espectacular, especialmente en época de invierno, cuando el cauce del río aumenta, para descender estos 30 metros y llegar al nacimiento de agua, al río y las 2 piscinas, se camina una vereda, construida paralelo a la pared del barranco.

Figura 9. **Turicentro Los Chorros de Pepe Milla**



Fuente: turicentro Los Chorros de Pepe Milla.

Actualmente el turicentro cuenta con 5 piscinas, un restaurante, obra gris, baños, áreas de descanso, parqueos y una planta de generación eléctrica de motor diésel, la transformación ha sido evidente agregando gran cantidad de construcción para el mejoramiento de las instalaciones que ha buscado la armonía con el paisaje, el movimiento de tierra ha sido amplio para la ubicación de la infraestructura del restaurante y las excavaciones para las piscinas, la ampliación de las instalaciones se calcula en 2 hectáreas.

Los drenajes de los servicios sanitarios desembocan en una fosa séptica al no contar con una planta de tratamiento adecuada para el manejo de aguas negras, la basura que genera el consumo humano es almacenado en contenedores que posteriormente el tren de aseo municipal se encarga de trasladarlo al vertedero municipal, no hay separación de basura a excepción de latas de aluminio, las cuales son vendidas como reciclaje. El agua utilizada en las piscinas no cuenta con un sistema de recirculación y es abastecida del nacimiento de agua, esta rebalsa la piscina y el agua se escurre hacia el río que bordea el turicentro.

Para los fines de semana se ubica un equipo de amplificación de sonido, el cual sobre pasa los 100 Db provocando una contaminación auditiva que afecta el ambiente a unos 300 metros a la redonda del turicentro, el parqueo es de terracería con capacidad para unos 50 vehículos y se puede observar los derrames de hidrocarburos de los motores en malas condiciones mecánicas, dejando una mancha de aceite en el lugar.

Un aspecto importante es la ubicación de la planta de generación eléctrica de motor diésel, la cual se encuentra ubicada en la parte central del turicentro y es la que abastece de energía eléctrica a la bomba ubicada en el nacimiento de agua, aproximadamente a unos 200 metros de distancia, la generación de ruido y calor ha dañado el entorno de este generador, los mantenimientos mecánicos han dejado una estela de derrame de aceite y aditivos al contorno de dicho generador eléctrico. Inicialmente contaba con una estructura de block y lámina para protegerlo del sol y agua, pero debido a cambios y reparaciones la estructura ha sido derribada por secciones para retirar partes que no pueden sacar por la puerta.

5. ESTUDIO ECONÓMICO

La propuesta de implementar una Oficina de Atención al Turismo requerirá de una asignación del presupuesto anual de la Municipalidad de Quesada para su operación, el presupuesto será utilizado para el pago de salarios del jefe del área y el asistente, la ejecución de actividades programadas en el año, una inversión inicial para mobiliario y equipo para la realización de sus labores.

5.1. Costos de la implementación de la Oficina de Atención al Turismo

Según el “Artículo 99 del Código Municipal la economía del municipio comprende el conjunto de bienes, ingresos y obligaciones que conforman el activo y el pasivo del municipio,” en el “Artículo 100. Ingresos del municipio. Constituyen ingresos del municipio:

- a) Los provenientes del aporte que por disposición constitucional del Organismo Ejecutivo debe trasladar directamente a cada municipio;
- b) El producto de los impuestos que el Congreso de la República decreta a favor del municipio;
- c) Las donaciones que se hicieren al municipio;
- d) Los bienes comunales y patrimoniales del municipio, y las rentas frutos y productos de tales bienes;
- e) El producto de los arbitrios, tasas y servicios municipales;

- f) El ingreso proveniente de las contribuciones por mejoras, aportes compensatorios, derechos e impuestos por obras de desarrollo urbano y rural que realice la Municipalidad, así como el ingreso proveniente de las contribuciones que paguen quienes se dedican a la explotación comercial de los recursos del municipio o tengan en el mismo;
- g) Los ingresos provenientes de préstamos y empréstitos;
- h) Los ingresos provenientes de multas administrativas y de otras fuentes legales;
- i) Los intereses producidos por cualquier clase de débito fiscal;
- j) Los intereses devengados por las cantidades de dinero consignadas en calidad de depósito en el sistema financiero nacional;
- k) Los provenientes de las empresas, fundaciones o cualquier ente descentralizado del municipio;
- l) Los provenientes de las transferencias recurrentes de los distintos fondos nacionales;
- m) Los provenientes de los contratos de concesión de servicios públicos municipales;
- n) Los provenientes de las donaciones;
- o) Los provenientes de aportes especiales esporádicos que acuerden los órganos del Estado;

- p) El precio de la venta de bienes inmuebles;
- q) El ingreso proveniente de las licencias para construcción, modificación o demolición de obra civil;
- r) El ingreso, sea por la modalidad de rentas a los bienes municipales de uso común o no, por servidumbre onerosa, arrendamiento o tasas; y,
- s) Cualquiera de los otros que determinen las leyes o los acuerdos y demás normas municipales.”

Con lo anterior las fuentes de ingresos son diversas, siempre que esté en el marco legal, las inversiones de la Municipalidad para la mejoras en este caso del turicentro son válidas, por la generación de capital que se puede obtener para el crecimiento de otras actividades paralelas a la actividad turística.

La unidad de presupuestos de la Municipalidad, debe realizar el presupuesto para el año fiscal 2015, momento que iniciará la Oficina de Atención del Turismo con los costos que se proponen en este documento, para la aprobación del Consejo Municipal, considerando datos futuras basados en proyecciones de ingresos de años anteriores y con el funcionamiento del principal generador de ingresos que el turicentro, la asignación de presupuesto no debería representar mayor problema.

Los costos de la implementación de la Oficina de Atención al Turismo requerirán la asignación de un presupuesto para el salario base del jefe de la oficina, el cual será Q 6 000,00 mensuales, más la bonificación incentivo decreto 37-2001 de Q 250,00 mensuales, un total de Q 6 250,00 mensuales, según el Código de Trabajo el trabajador tiene derecho a un bono 14 que

corresponde al 100 por ciento del salario base si tuviese el año o proporcional a los meses laborados, debe pagarse en la primera quincena del mes de julio de cada año.

Las vacaciones que son 15 días de descanso con goce de salario y un aguinaldo correspondiente al 100 por ciento del salario base si tuviese el año o proporcional a los meses laborados, debe pagarse la primera semana de diciembre o se paga el 50 por ciento en diciembre y el restante 50 por ciento en enero. El asistente recibiría un salario base de Q 3 500,00 más la bonificación incentivo decreto 37-2001 de Q 250,00, total de Q 3 750,00, con sus prestaciones establecidas en el Código de Trabajo.

El cálculo del porcentaje del pasivo laboral para la indemnización, el bono 14 y el aguinaldo que corresponden a un salario por año, se divide un mes de 30 días entre 12 meses de año calendario, $1/12 = 8,33$ por ciento, para las vacaciones que corresponde a 15 días con goce de salario, tomando el dato de 8,33 por ciento de 30 días mes, se divide entre 2 siendo 8,33 por ciento, dividido 2 = 4,17 por ciento.

El presupuesto de salarios, cuota patronal y pasivo laboral, se agrupan y presentan en la siguiente tabla, calculando los totales anuales.

Tabla VII. **Presupuesto de salarios, cuota patronal y pasivo laboral**

Rubro	Jefe de oficina	Asistente de oficina
Salario	Q. 6 000,00	Q. 3 500,00
Bono incentivo 37-2 001	Q. 250,00	Q. 250,00
Cuota patronal		
IGSS (10.67 %)	Q. 640,00	Q. 373,00
INTECAP (1 %)	Q. 60,00	Q. 35,00
Pasivo laboral		
Indemnización (8.33 %)	Q. 500,00	Q. 292,00
Bono 14 (8.33 %)	Q. 500,00	Q. 292,00
Aguinaldo (8.33 %)	Q. 500,00	Q. 292,00
Vacaciones (4.17 %)	Q. 250,00	Q. 146,00
Total mes	Q. 8 700,00	Q. 5 180,00
Total año	Q. 104 400,00	Q. 62 160,00

Fuente: elaboración propia.

Se necesita la adquisición de equipo de cómputo con las siguientes características: para el jefe de oficina una computadora personal con un microprocesador Intel Celeron de 1,8 Ghz, memoria RAM de 4 Gb, memoria para gráficos de 2 Mb, pantalla LED de alta definición de 14”, disco duro de 700 Gb, unidad para reproducir DVD, puertos USB 3,0, cámara web y conexión inalámbrica, con un precio de Q 4 500,00.

Para el asistente, una computadora de escritorio con un procesador Intel Celeron de 2,4 Ghz, memoria RAM de 4 Gb, disco duro de 500 Gb, monitor de LED de 15,6”, teclado, mouse, reproductor y quemadora de DVD, lector de memoria SD, mini y USB, a un precio de Q 4 200,00 y una impresora multifuncional a un precio de Q 500,00, total del equipo de cómputo Q 9 200,00.

La inversión inicial de mobiliario requiere 2 escritorios para oficina de metal con gavetas en ambos lados el precio es de Q 1 800,00 cada uno, que suman un total de Q 3 600,00; 2 sillas para oficina con un valor de Q 700,00 cada una, que suman un total de Q 1 400,00; 2 archivos de 4 gavetas a Q 1 500,00 cada una con un total de Q 3 000,00; 4 sillas para clientes a Q 500,00 cada una que suman un total de Q 2 000,00; útiles de oficina estimados en Q 500,00; papel para impresora Q 200,00; 1 pizarrón de medidas 1,20 metros de largo por 0,90 metros de alto a un precio de Q 350,00; 1 cartelera de corcho de 1,20 metros de largo por 0,90 metros de alto a un precio de Q 450,00. El total de erogación para el mobiliario es de Q 11 500,00.

El presupuesto que se necesita para hacer funcionar la Oficina de Atención al Turismo desglosado en salarios Q 166 560,00, equipo de cómputo Q 9 200,00, mobiliario e insumos de oficina de Q 11 500,00 para un total de Q 187 260,00, del primer año, en el siguiente se contempla el pago de salarios y los insumos de oficina Q 8 400,00 lo que da un total de Q 195 660,00 al año.

La siguiente tabla presenta el presupuesto de salarios, cuota patronal y pasivo laboral, organizando una columna para la descripción de cuentas, otra columna para el cálculo mensual y otra para el cálculo anual.

Tabla VIII. **Costos de operación de la Oficina de Atención al Turismo**

Cuenta	
Mobiliario	Q. 10 800,00
Equipo de Computo	Q. 9 200,00
Total	Q. 20 000,00

Cuenta	Mensual	Anual
Salarios	Q. 10 000,00	Q. 120 000,00
Cuota patronal	Q. 2 772,00	Q. 33 264,00
Pasivo laboral	Q. 1 108,00	Q. 13 296,00
Total	Q. 13 880,00	Q. 166 560,00

Cuenta	Mensual	Anual	
Papelería y útiles oficina	Q. 700,00	Q. 8 400,00	
Publicidad	Q. 15 371,35	Q. 184 456,21	
	1er. desembolso	Mensual	Anual
Total de gasto	Q. 49 951,35	Q. 29 951,35	Q. 379 416,20

Fuente: elaboración propia.

5.2. Impuestos

Constituida la Oficina de Atención al Turismo una de sus primeras actividades será el documentar los datos, de los negocios y personas que se dedican al sector turismo para poder conformar una asociación que se dedique al fortalecimiento del negocio del turismo, esta asociación tendrá su junta directiva elegida por los miembros activos, redactaran sus estatutos de funcionamiento y organización, deberán de evaluar el valor de una cuota económica efectiva cada cierto tiempo, para el funcionamiento y mantenimiento de la asociación.

Para el sector hotelero la Ley Orgánica del INGUAT contempla en el capítulo VII Fomento de la Actividad Hotelera “Artículo 30, persona individual o jurídica, nacional o extranjera que desean invertir en la construcción o explotación de hoteles para recreación turística y/o servicios auxiliares destinados al turismo receptivo gozarán de ciertas prerrogativas, que el INGUAT apoye a las gestiones del crédito hotelero ante los bancos del sistema, cuando el capital sea guatemalteco en más del 50 por ciento, la exoneración del Impuesto Sobre la Renta (ISR) por el plazo de 10 años.”

El Artículo 31 de esta ley orgánica, las personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeros, que construyan hoteles en áreas turísticas no explotadas y en la cual no funcione ningún centro de alojamiento de igual categoría, contarán con el apoyo para los trámites crediticios en bancos nacionales, la exoneración del Impuesto Sobre la Renta por 10 años a partir de la fecha de apertura del hotel, asimismo el Estado o la Municipalidad podrá concederle arrendamiento hasta por 50 años los terrenos de su dominio.

5.3. Subsidio a pequeños artesanos

La Municipalidad de Quesada desde el 2005 a través de la Oficina de Atención a la Mujer ha programado cursos impartidos por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) con el objetivo de capacitar a las mujeres quesadeñas en oficios productivos certificados, y poder incorporarse al mercado laboral, ofreciendo su mano de obra calificada o creando un pequeña empresa, la dinámica de formación que ha utilizado hasta la fecha la Municipalidad es con el apoyo en materia prima y la cancelación del valor monetario por curso al INTECAP.

En el 2013 la Municipalidad informó de la capacitación de 2 450 mujeres mayores de 18 años que finalizaron satisfactoriamente los cursos desde que iniciaron las capacitaciones en el 2005, la cobertura de estas capacitaciones fue a nivel municipal con énfasis en aldeas con altos índices de pobreza, los cursos impartidos durante estos 9 años han sido repostería, corte y confección, panadería, cocina básica y regional, floristería natural y artificial, bisutería y envasado de alimentos para larga duración.

Se tienen documentadas 2 pequeñas panificadoras que fueron formadas por mujeres egresadas de estos cursos, que elaboran la tradicional quesadilla, la cual comercializan en el mercado local y se están expandiendo hacia municipios aledaños, se cuenta con una pequeña maquila donde elaboran uniformes deportivos y para empresas, que funciona contra pedido, la maquinaria es propiedad de la Municipalidad, al no contar con suficientes recursos económicos para la materia prima no opera continuamente.

Una actividad manual que ha tenido mucho impacto es la bisutería, que consiste en la imitación de joyas con materiales sencillos como latón, porcelana, plástico y en algunos casos con recubrimientos de oro y plata, este oficio es el más practicado por las mujeres que han participado en las capacitaciones, los materiales son de bajo costo, aplicando ingenio en la elaboración de diseños exóticos y destaca la rentabilidad económica que se obtiene de esta profesión.

5.4. Difusión y promoción de los sitios turísticos

La asignación presupuestaria de la Municipalidad de Quesada para el 2014 proveniente del aporte constitucional que es de Q 9 222 810,55, destinará el 2 por ciento del presupuesto para la cobertura del plan de medios, lo que representa Q 184 456,21 distribuidos en Q 55 336,86 en vallas o publicidad

estática en carretera, Q 64 559,67 en televisión por cable, Q 36 891,24 en radio cobertura nacional y Q 27 668,43 en periódicos o impresa para eventos específicos.

El turicentro que está en funcionamiento cobra por derecho de admisión a marzo de 2014, por adulto Q 10,00 y Q 5,00 por niño, el restaurante esta dado en concesión y con el cobro mensual se cubren los gastos de mantenimiento de piscina e instalaciones, el restaurante se anuncia en el sistema de cable del municipio de Quesada y aldeas cercanas.

También se puede contactar y dar seguimiento a las actividades que se realizan en el turicentro por medio de la red social de Facebook Los-Chorros-De-Pepe-Milla-Quezada-Jut, para observar imágenes de este turicentro que destaca en el departamento de Jutiapa.

La revista semanal Domingo número 415 que se publica en Prensa Libre, realizó un artículo en su sección D viajes por Julieta Sandoval de fecha 8 de julio de 2012, donde publica los aspectos más importantes de este centro de recreación y comenta respecto a las ruinas donde viviera el ilustre escritor José Milla y Vidaurre, quien encontraba inspiración en la ribera del río que actualmente corre por el lugar.

Hay páginas en internet especializadas en lugares turísticos y otras que utilizan la red para mostrar los sitios más importantes del departamento de Jutiapa, una página que hace mención a Los Chorros de Pepe Milla es www.mundochapin.com publicado el 19 de enero de 2013 en la galería de fotos de cascadas en Guatemala realizado por el fotógrafo Jorge Gaitán, se muestra la frescura de la brisa del río Tempisque, donde un atrevido joven se lanza de la parte superior hacia la poza que se forma en la parte inferior.

Por iniciativa de personas jutiapanecas, que han observado que la industria del turismo es una fuente de ingresos, han desarrollado una página en internet, que con los años ya es reconocida en la región y en el extranjero, el enlace es www.mijutiapa.com posee un *link* de los sitios turísticos de Jutiapa, aquí encontrará información y fotografías de las ruinas donde vivió el poeta José Milla y Vidaurre (Salomé Jil) hace más de 100 años, siendo un patrimonio para Quesada, también hay una mención de los Chorros de Pepe Milla con fotografías del turicentro, la cual invita a visitar.

Directorio libre una página anexa a Prensa Libre.com es una guía de turismo que muestra detalles de Guatemala como son su arqueología, la ruta colonial y los volcanes, ecoturismo, destinos, gastronomía y actividades de aventura, en el *link* de destinos encontrara Jutiapa, en este enlace se detallan los lugares más importantes e incluyen fotografías de estos sitios que valen la pena visitar, aquí se encuentra Los Chorros de Pepe Milla con una descripción de cómo llegar a este sitio desde la capital por vía terrestre.

5.5. Inversión pública de la Municipalidad de Quesada

El Sistema Nacional de Proyectos de Inversión Pública, (SNIP), gestiona, monitorea y evalúa la inversión pública, todos los entes del Estado que manejan fondos públicos, deben comprobar mediante los instrumentos establecidos y procedimientos legales, que los recursos económicos efectivamente van a resolver problemáticas de diferentes comunidades, estas inversiones son de infraestructura y/o programas sociales.

El Consejo Municipal deberá de aprobar la inversión pública, basado en el estudio de factibilidad de la implementación de la Oficina de Atención al Turismo, el cual comprobara legalmente el destino de los fondos, cumpliendo

con los requisitos legales al momento de ser auditados por la Contraloría General de Cuentas, esta inversión se basa en los costos iniciales de operación y los siguientes períodos fiscales. La asignación presupuestaria para el 2014 fue de Q 9 222 810,55, provenientes del aporte constitucional según datos de SEGEPLAN.

Tabla IX. **Resumen inversión – costo oficina de atención al turismo**

Año	Presupuesto municipal	% de asignación	Inversión de la oficina	Costo de funcionamiento
2 014	Q 9 222 810,55			
2 015*	Q 9 960 635,39	2,2%	Q 380 145,20	Q 379 416,06

*Proyección

Fuente: elaboración propia.

6. ESTUDIO FINANCIERO

El funcionamiento de la Oficina de Atención al Turismo depende de los ingresos que perciba del aporte constitucional del Gobierno Central, el cual está condicionado por la recaudación tributaria del año anterior y designación presupuestaria del Ministerio de Finanzas Públicas, el número de la población, total de aldeas y caseríos según el informe del Instituto Nacional de Estadística, otro dato importante es el proporcionado por el Tribunal Supremo Electoral del número total de municipalidades constituidas, para marzo del 2014 son 338 comunas.

Dentro de los elementos que la autonomía le otorga la ley a las municipalidades, se encuentra la financiera. Sin embargo, es de tomar en consideración que esa autonomía no significa desde ningún punto de vista que no haya control, fiscalización y responsabilidad para los empleados o funcionarios ediles encargados de las finanzas de las corporaciones municipales.

Entonces, el aspecto financiero, está debidamente regulado en el Código Municipal en los siguientes fundamentos legales:

“Artículo 35 literal f): la aprobación, control de ejecución, evaluación y liquidación del presupuesto de ingresos y egresos del municipio, en concordancia con las políticas públicas Municipales.”

“Artículo 35 literal n): la fijación de rentas de los bienes municipales sean estos de uso común o no.”

“Artículo 35 literal r): la aprobación de la emisión, de conformidad con la ley, de acciones, bonos y demás títulos y valores que se consideren necesarios para el mejor cumplimiento de los fines y deberes del municipio.”

“Artículo 97. Administración Financiera Integrada Municipal. Para efectos de integrar a las municipalidades en el proceso de administración y consolidación financiera del sector público, las municipalidades del país deberán incorporar a su estructura administrativa una unidad de Administración Financiera Integrada Municipal (AFIM), la cual será responsable de dicho proceso, la misma deberá estar operando en todas las municipalidades antes del año 2006.”

Esta unidad estará a cargo de un director o jefe, que será nombrado por el Concejo Municipal de una terna propuesta por el alcalde; dicho nivel jerárquico dependerá de la complejidad de la organización municipal de que trate. En aquellos casos en que la situación municipal no permita la creación de esta unidad, las funciones las ejercerá el tesorero municipal.

Entonces, si bien es cierto, que las municipalidades gozan de autonomía financiera, para elaborar, aprobar disponer de su presupuesto de ingresos y egresos de un año fiscal, también es cierto que dicha figura no significa, desde ningún punto de vista, que haya un libertinaje, un uso discrecional o criterios personales en la captación, uso y finalidad de los recursos económicos provenientes de diferentes fuentes de ingresos municipales y estatales.

En consecuencia, todos y cada uno de los ingresos y egresos de los recursos municipales, deben de ser auditados por la Contraloría General de Cuentas, de conformidad con la Ley Orgánica de dicha entidad fiscalizadora, de conformidad con la normativa que a continuación se cita:

“Artículo 1. Naturaleza jurídica. La Contraloría General de Cuentas es una institución técnica y descentralizada. De conformidad con esta Ley, goza de independencia funcional, técnica y administrativa, y con competencia en todo el territorio nacional, con capacidad para establecer delegaciones en cualquier lugar de la República.”

“Artículo 2. Ámbito de competencia. Corresponde a la Contraloría General de Cuentas la función fiscalizadora en forma externa de los activos y pasivos, derechos, ingresos y egresos y, en general, todo interés hacendario de los Organismos del Estado, entidades autónomas y descentralizadas, las municipalidades y sus empresas, y demás instituciones que conforman el sector público no financiero; de toda persona, entidad o institución que reciba fondos del Estado o haga colectas públicas; de empresas no financieras en cuyo capital participe el Estado, bajo cualquier denominación, así como las empresas en que éstas tengan participación.”

También están sujetos a su fiscalización los contratistas de obras públicas y cualquier persona nacional o extranjera que, por delegación del Estado, reciba, invierta o administre fondos públicos, en lo que se refiere al manejo de estos. Se exceptúan las entidades del sector público sujetas por ley a otras instancias fiscalizadoras.

La Contraloría General de Cuentas deberá velar también por la probidad, transparencia y honestidad en la administración pública, así como también por la calidad del gasto público.

“Artículo 7. Acceso y disposición de información. Para el fiel cumplimiento de su función, la Contraloría General de Cuentas, a través de sus auditores, tendrá acceso directo a cualquier fuente de información de las entidades,

organismos, instituciones, municipalidades y personas sujetas a fiscalización a que se refiere el artículo 2 de la presente Ley. Los auditores de la Contraloría General de Cuentas, debidamente designados por su autoridad superior, estarán investidos de autoridad.”

Todos los funcionarios y empleados públicos y toda persona natural o jurídica, y los representantes legales de las empresas o entidades privadas o no gubernamentales a que se refiere el artículo 2 de la presente Ley, quedan sujetas a colaborar con la Contraloría General de Cuentas, y están obligados a proporcionar a requerimiento de esta, toda clase de datos e informaciones necesarias para la aplicación de esta Ley, de manera inmediata o en el plazo que se les fije. El incumplimiento de tal requisito dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas por el Artículo 39 de la presente Ley.

Por lo tanto, todo ingreso o egreso, que tenga o que haga las municipalidades son administrados por el tesorero y auditadas por los funcionarios de la entidades ediles y después son fiscalizadas por la Contraloría General de Cuentas, por medio de sus auditores o inspectores.

De esa cuenta, si no hay transparencia en el manejo de la cosa pública, hay malversación de fondos, desvió de recursos económicos, fraude, colusión, incumplimiento a la Ley de Contrataciones del Estado y/o cualquier otra falta o infracción será motivo de reparo por parte de la Contraloría General de Cuentas y se impondrá la multa respectiva al alcalde municipal, tesorero o auditor interno o cualquier otro empleado o funcionario que resultare responsable.

También es preciso hacer la acotación, que si un acto cometido por funcionario o empleado municipal reviste las características o se tipifica como delito, es obligación de la Contraloría General de Cuentas de presentar la

respectiva denuncia en el Ministerio Público, ante la Fiscalía de Delitos Administrativos en contra del que resulte responsable según el resultado de la glosa efectuada.

6.1. VAN

El cálculo del Valor Actual Neto es la diferencia entre el valor actualizado de los ingresos y los pagos en una cantidad de años hacia el futuro, originados por una inversión, si el VAN es mayor a 0 la inversión producirá ganancias, si el VAN es menor a 0 la inversión producirá pérdidas y si el VAN es igual a 0 la inversión no producirá ni pérdida ni ganancia. En algunos proyectos si el resultado es menor o igual a 0 no se desecha completamente, ya que puede dar oportunidad a nuevas tendencias de negocios, posicionamiento de una marca o la competencia directa hacia un producto que tiene expectativas de crecimiento conforme se vaya desarrollando.

- Fórmula del Valor Actual Neto (VAN)

$$VAN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{\text{Flujo neto}}{(1+k)^t}$$

Donde:

k = tipo de interes

I_0 = inversión inicial

T = tiempo considerado

Para el cálculo del VAN I_0 es de Q 379 416,20 el primer año, esta inversión inicial la conforman total de salarios Q 166 560,60, papelería y útiles de oficina Q 8 400,00, publicidad Q 184 456,21 y la compra de mobiliario y equipo de cómputo que se desembolsa una vez por Q 20 000,00. El período considerado es del 2014 al 2016 cuando se realice el cambio o continuidad del Gobierno Municipal, las tasas de interés en los bancos del sistema para una cuenta de ahorro a plazo fijo es de 7 por ciento anual en promedio.

El cálculo de los ingresos se realizó basados en las aportaciones constitucionales del 2008 al 2014 proyectando un ingreso para el 2015 y 2016 de este rubro anual, se transfiere a la partida presupuestaria de la Oficina de Atención al Turismo el 1,2 por ciento del presupuesto donde el 0,55 por ciento es operacional y 0,65 por ciento es para publicidad.

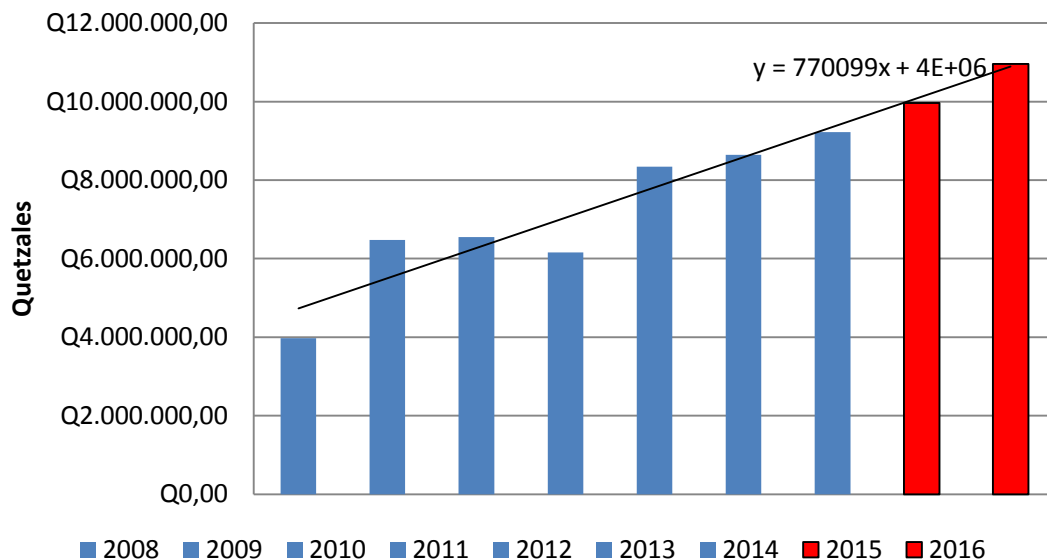
Tabla X. **Asignaciones de presupuesto**

Año	Asignación total municipal	Asignación total oficina	Porcentaje de asignación anual	Egresos anuales de la oficina
2 008	Q3 973 980,01			
2 009	Q6 480 194,35			
2 010	Q6 548 949,84			
2 011	Q6 158 961,61			
2 012	Q8 345 118,15			
2 013	Q8 644 967,90			
2 014	Q9 222 810,55			-Q379 416,20
2 015	Q9 960 635,39	Q119 527,62	1,2%	-Q370 798,69
2 016	Q10 956 698,93	Q131 480,39	1,2%	-Q381 922,65

Fuente: elaboración propia.

La tabla VII, muestra la proyección para el 2015 y 2016, que es el año que finaliza la actual administración municipal, los datos para el cálculo, se obtuvieron de la base de información de la SEGEPLAN.

Figura 10. **Proyección de ingresos municipales de Quesada**



Fuente: elaboración propia.

Otra fuente de ingreso para el desglose del flujo neto es por concepto de pago de ingreso al turicentro, más la renta anual al restaurante, menos el pago de salario para los empleados y gastos de mantenimiento de las instalaciones, para el 2014 no se presupuestó ingresos a la Oficina de Atención al Turismo por parte del turicentro debido a que en el 2013 no se contemplaba dicha oficina, el incremento de ingreso al turicentro se fijó en un 10 por ciento anual como resultado de las estrategias de publicidad aplicada por la Oficina de Atención al Turismo, de igual el pago de salarios y mantenimiento a las instalaciones aumenta un 10 por ciento anual.

Tabla XI. **Flujo neto de ingresos**

Año	Asignación total oficina	Ingreso por admisión a turicentro	Renta a restaurante	Total de ingresos
2014				Q0.00
2015	Q119 527,62	Q480 000,00	Q60 000,00	Q779 055,25
2016	Q131 480,39	Q528 000,00	Q60 000,00	Q850 960,77

Año	Total de ingresos	Pago de salarios y mantenimiento a las instalaciones	Egresos de la oficina	Flujo Neto
2014			-Q379 416,20	-Q379 416,20
2015	Q779 055,25	-Q198 000,00	-Q381 922,65	Q199 132,60
2016	Q850 960,77	-Q217 800,00	-Q393 380,33	Q239 780,45

Fuente: Departamento Relaciones Públicas, Municipalidad de Quesada.

Operación del VAN

$$VAN = -Q.379\,416,20 + \sum_{t=1}^2 \frac{Q.199\,132,60}{(1 + 0,07)^t} + \frac{Q.239\,780,45}{(1 + 0,07)^2}$$

$$VAN = -Q.379\,416,20 + \frac{Q.199\,132,60}{1,07} + \frac{Q.239\,780,45}{1,1449}$$

$$VAN = -Q.379\,416,20 + Q.186\,105,23 + Q.209\,433,53$$

$$VAN = Q.16\,122,56$$

La aplicación de la Oficina de Atención al Turismo es viable, ya que según los cálculos se obtiene un VAN > 0 de Q 16 122,56 producto de una campaña

eficiente de promoción del turicentro logrando no depender íntegramente del presupuesto de la Municipalidad que sería del 1,2 por ciento del total de la asignación constitucional, la oficina incrementa su presupuesto en un 3 por ciento anual para la implementación de nuevos programas.

6.2. TIR

La Tasa Interna de Retorno es la que iguala el Valor Actual Neto a cero, para calcular el interés de rentabilidad, si la TIR es mayor al interés con el que se calcula el VAN el proyecto se consolida financieramente, si la TIR es menor al interés que se calculó el VAN aún dado mayor a cero el VAN financieramente no es viable.

- Fórmula de la TIR

$$VAN = 0 = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{\text{Flujo neto}}{(1 + TIR)^t}$$

Cálculo de la TIR

$$VAN = -Q. 379 416,20 + \sum_{t=1}^2 \frac{Q. 199 132,60}{(1 + TIR)^1} + \frac{Q. 239 780,45}{(1 + TIR)^2}$$

A prueba y error se calcula la TIR iniciando con un interés que el VAN sea menor que 0, TIR= 0,10

$$VAN = -Q. 379 416,20 + \sum_{t=1}^2 \frac{Q. 199 132,60}{(1 + 0,10)^t} + \frac{Q. 239 780,45}{(1 + 0,10)^2}$$

$$VAN = -Q. 220,90$$

Luego un interés que nuestro VAN sea ligeramente mayor a 0, TIR = 0,098

$$VAN = -Q. 379 416,20 + \sum_{t=1}^2 \frac{Q. 199 132,60}{(1 + 0,098)^t} + \frac{Q. 239 780,45}{(1 + 0,098)^2}$$

$$VAN = Q. 831,42$$

Se procede a interpolar

0,098	_____	831,42
?	_____	0
0.10	_____	-220,90

Diferencia de tasas $0,10 - 0,098 = 0,002$

Diferencias de VAN $831,42 - (-220,90) = 1 052,32$

Se multiplican la diferencia de tasas 0,002 por el primera VAN 831,42 y el resultado se divide con el valor VAN 1 052,32.

$$0,002 * 831,42 = 1,66 / 1 052,32 = 0,00158$$

Este dato se suma a la primera tasa $0,098 + 0,00158 = 0,09958$

La Tasa Interna de Retorno es de 9,95 por ciento en el cálculo del VAN se utiliza una tasa de interés del 7 por ciento, la TIR ofrece una tasa de retorno de inversión efectiva, este indicador se ajusta al valor del dinero en el tiempo y puede compararse con la tasa mínima de aceptación, tasa de oportunidad o costo de capital.

6.3. Beneficio costo

El alcance de la implementación de la Oficina de Atención al Turismo, es aprovechar al máximo los recursos que posee el municipio de Quesada, los beneficios económicos en la creación de puestos de trabajos directos e indirectos impactan en las comunidades aledañas y en el área urbana. Se muestra el beneficio/costo en el rubro de los salarios que es cancelado a las personas que laboren directamente en la Oficina de Atención al Turismo, el turicentro, personal del restaurante, de transporte y seguridad municipal.

Tabla XII. **Pago de salarios 2014**

Pago de salarios 2 014	
2 Personas oficina de turismo	Q. 166 560,60
5 personas turicentro	Q. 120 000,00
2 personas restaurante	Q. 24 000,00
2 personas de seguridad	Q. 84 000,00
1 persona transporte	Q. 36 000,00
Total pago de salarios	Q. 430 560,60

Fuente: elaboración propia.

Utilizando la fórmula de beneficio/costo para un proyecto que no tiene finalidad de lucro, el total de salarios dividido el costo de inversión para el 2014.

$$\text{Beneficio/costo} = \frac{\text{Q. 430 560,60}}{\text{Q. 379 416,20}} = 1,13$$

El beneficio de implementar proyectos de desarrollo incluye otros servicios que no son del turismo como tal, en un estudio más detallado se puede analizar cómo impacta de manera positiva como por ejemplo el flujo de efectivo de visitantes que es dinero fresco, alquileres de inmuebles, construcción, elaboración de artesanías y otros aspectos que son el motor económico de una comunidad.

6.4. Fondos provenientes de la Municipalidad

Con la implementación de la Oficina de Atención del Turismo la Municipalidad es la única que cuenta con los fondos para poder llevar a cabo este proyecto, se ha comprobado que el aporte que puede dar una administración adecuada del turicentro cubriría un 90 por ciento la operación de la Oficina de Atención al Turismo, el cálculo esta realizado para la operación durante este Gobierno Municipal que finaliza el 14 de enero del 2016.

La asignación presupuestaria de la Municipalidad sería del 1,2 por ciento a partir del 2015 que equivale a Q 119 527,62 y para el 2016 sería de Q 131 480,39 año que finaliza la gestión municipal y toman posición las nuevas autoridades, se toma en cuenta un aumento del 10 por ciento para el 2016 para compensar los incrementos provocados por la inflación.

CONCLUSIONES

1. Las condiciones actuales que ofrece el municipio de Quesada en el sector turismo son débiles y carece de una inversión con visión empresarial a mediano y largo plazo, se han modificado residencias para iniciar un negocio de hospedaje o alimentación, que no cumple con las condiciones para ofrecer un buen servicio, donde el visitante quede con el deseo de volver o ser difusor de las bondades en aspectos turísticos del municipio. Se recomendó a los propietarios de estos negocios, realizar modificaciones, para mejorar las instalaciones y lograr un ambiente agradable y seguro.
2. Al utilizar los conocimientos adquiridos en la Facultad de Ingeniería y las herramientas actuales como el internet, equipos móviles de transmisión y almacenamiento de datos, se ha compartido con los diferentes sectores, que componen la cadena de suministros del sector turismo, la información y las técnicas para mejorar la infraestructura, los estudios de seguridad industrial para la prevención de accidentes, ideas mercadológicas y de publicidad, así como la concientización de la conservación del medio ambiente a través del conocimiento de la biodiversidad del municipio de Quesada.
3. Los fundamentos legales que el Estado de Guatemala otorga a cada municipalidad, en marcados en la autonomía municipal y regulada por el Código Municipal, donde faculta la creación de cualquier oficina que ayude a cubrir las demandas y desarrollar políticas de crecimiento económico, son la base para la propuesta de crear una Oficina de

Atención al Turismo, formulando sus deberes y atribuciones para la ejecución de las labores y la forma de reportar los avances y logros al consejo municipal como máxima autoridad local.

4. Se establece la guía para el desarrollo de un Estudio de Impacto Ambiental para cada segmento del turismo, el turismo de deporte extremo, con sus características de contaminación, como el ruido, polvo y manejo de hidrocarburos debido a las motocicletas, que se utilizan para la práctica de este deporte, completamente diferente al ecoturismo, que el mayor inconveniente, sea el manejo de desechos sólidos, que posiblemente sean tirados por las personas, que disfrutarían de caminar por los senderos de montaña, el impacto que pueda generar el turismo cultura, en la propuesta de construcción de un museo, con un contenido en común, ser la solución para la eliminación de un desastre ecológico y la armonía entre las comunidades.
5. Los ingresos que obtiene la Municipalidad son de diferentes fuentes, con una gestión de transparencia con apego a la ley y la consolidación de cuentas claras. Desde cualquier punto de vista, es viable la creación y mantenimiento de la Oficina de Atención del Turismo y como se ha comprobado, con otras oficinas que aportan crecimiento y desarrollo al municipio de Quesada, esta oficina no será la excepción. La formulación del costo para la asignación presupuestaria del 2015 se planteó con base en la experiencia en análisis de gastos.
6. El turicentro los Chorros de Pepe Milla es la fuente de ingresos para diversas actividades recreativas, es auto sostenible y con una administración que promueva; una publicidad enfocada en captar más visitantes de otras regiones, se posicionaría como un destino ideal, la

cual generará mayores utilidades y activaría económicamente al municipio, según la proyección de los ingresos por año, el turicentro percibiría la cantidad de Q 480 000,00 en el 2015 y Q 528 000,00 para el 2016, en concepto de boletería para ingresar al turicentro, esto representa más del 5 por ciento neto del presupuesto del 2014.

RECOMENDACIONES

1. Los empresarios y personas, que se dedican a cualquiera de las actividades comerciales de servicios, en el municipio de Quesada, deberían de buscar asesoría técnica o profesional, para mejorar en materia de la infraestructura, publicidad y seguridad industrial, que parecieran gastos innecesarios, pero con el tiempo, mostrará resultados satisfactorios, por los ahorros que se incurrirán en medidas correctivas, la compra de equipos que prevengan accidentes, dará una imagen al turista, que su visita es muy importante y se irá con el deseo de regresar.
2. Los negocios que se visitaron, aceptaron de buena manera las observaciones que se les plantearon y las recomendaciones más frecuentes fueron con respecto a la seguridad industrial y ocupacional, que parecieran sencillas, pero es la diferencia al momento de proteger a una persona de un accidente grave o mortal, que se traslada al dolor de toda una comunidad.
3. El principio de legalidad, es la base de todo comportamiento adecuado en la sociedad, un poder local no es nada sin una comunidad que los elige democráticamente, el respeto a un estado de derecho, hace que la convivencia se pacífica y con deseos de salir adelante todos, nadie es superior a la ley y para cada accionar, hay un reglamento que restringe ese libertinaje, el servidor público está para trabajar por una comunidad en satisfacer sus carencias, el erario público es sagrado, es obligación de todos respetar las leyes.

4. Se debe informar y hacer concientización del uso adecuado de los recursos naturales, los focos de contaminación son alarmantes en el municipio de Quesada, es por eso que la familia, maestros en la escuela y autoridades, deben orientar sus esfuerzos para que los niños y jóvenes crezcan con una conciencia ambiental, no es más grande un municipio por la cantidad de empleados, que hace el aseo de las calles, hacen grande al municipio las personas, que no tiran basura en cualquier lugar.
5. Evaluar el rumbo del turicentro sobre su gestión administrativa y salud financiera, para poder hacer más eficiente su uso, para captar más recursos, generar más fuentes de empleo proteger esta maravilla natural, que pocos lugares son los privilegiados en poseer uno. Considerar la propuesta para la construcción de un museo en las ruinas de Pepe Milla, para exaltar las letras y a sus máximos representantes que llevan en su corazón a su bello municipio Quesada.
6. La implementación de la Oficina de Atención al Turismo, con la misión de llegar a cada negocio, con ideas frescas, la asesoría a personas emprendedoras, de cómo hacer una mejor gestión empresarial, controlar el gasto y mejorar la inversión, de los ingresos destinados en el presupuesto municipal programar actividades para que todo el año sea una fiesta y así poder ver personas, que han vuelto a visitar el municipio porque hay muchos que llegaron para quedarse.

BIBLIOGRAFÍA

1. CANTER, Larry W. *Manual de evaluación de impacto ambiental: técnicas para la elaboración de estudios de impacto*. 2 ed. Madrid: McGraw-Hill. 1998. 841p.
2. ESPINO GUERRA, Alan Omar. *Implementación de un programa de mejora continúa para el entorno eco turístico de la Laguna del Volcán de Ipala*. Trabajo de graduación de Ing. Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería. 2011. 205 p.
3. LIMA AGUILAR, Williams René. *Descubriendo y promoviendo el potencial turístico del municipio de Chicacao, Departamento de Suchitepéquez*. Trabajo de graduación de Ing. Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería. 2011. 99p.
4. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. *Guía ambiental para el sector de desarrollo de infraestructura urbana, Guatemala, C. A.* Guatemala: MARN, 2007. 95 p.
5. Municipalidad de Guatemala. *Código Municipal de la República de Guatemala, decreto número 12-2002*. Guatemala: Congreso de la República de Guatemala. 2002. 48 p.

6. WOC HERNÁNDEZ, Hugo Winston. *Estudio de factibilidad para el fortalecimiento del turismo a través de la implementación de un centro recreativo en el municipio de San Pedro la Laguna, Departamento de Sololá*. Trabajo de graduación de Ing. Industrial. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería. 2012. 112 p.

ANEXOS

Del Código Municipal se extraen los siguientes artículos de referencia para la aplicación del marco legal:

“EI ARTÍCULO 3. Autonomía. En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República garantiza al municipio, éste elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción, su fortalecimiento económico y la emisión de sus ordenanzas y reglamentos. Para el cumplimiento de los fines que le son inherentes coordinará sus políticas con las políticas generales del Estado y en su caso, con la política especial del ramo al que corresponda

EI ARTÍCULO 5. Servicio a los intereses públicos. Los municipios y otras entidades locales sirven a los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, eficiencia, descentralización, desconcentración y participación comunitaria, con observancia del ordenamiento jurídico aplicable.

EI ARTÍCULO 7. El municipio en el sistema jurídico. El municipio, como institución autónoma de derecho público, tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, y en general para el cumplimiento de sus fines en los términos legalmente establecidos, y de conformidad con sus características multiétnicas, pluriculturales y multilingües. Su representación la ejercen los órganos determinados en este Código.

EI ARTÍCULO 9. Del concejo y gobierno municipal. El Concejo Municipales el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos

municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia.

El ARTÍCULO 33. Gobierno del municipio. Corresponde con exclusividad al Concejo Municipal el ejercicio del gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos.

El ARTÍCULO 35. Competencias generales del Concejo Municipal. Le compete al Concejo Municipal: j) a creación, supresión o modificación de sus dependencias, empresas y unidades de servicios administrativos k) Autorizar el proceso de descentralización y desconcentración del gobierno municipal, con el propósito de mejorar los servicios y crear los órganos institucionales necesarios, sin perjuicio de la unidad de gobierno y gestión del Municipio.”