

# DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO LOCAL Y TURÍSTICO DEL MUNICIPIO DE CONCHAGUA, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN

**Isis Carolina Quintanilla de Velásquez**

Licenciada en Relaciones Públicas y Comunicaciones, Docente Investigador de la Escuela de Hostelería y Turismo. Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE, Centro Regional MEGATEC La Unión. Email: isis.quintanilla@itca.edu.sv

**Silvia Magaly Umaña Viera**

Licenciada en Mercadeo, Docente Coinvestigador de la Escuela de Hostelería y Turismo. Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE, Centro Regional MEGATEC La Unión. Email: sviera@itca.edu.sv

Recibido: 14/04/2021 - Aceptado: 16/08/2021

## Resumen

La Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE Centro Regional MEGATEC La Unión, a través de la carrera de Técnico en Hostelería y Turismo, realizó la investigación socio territorial descriptiva para ampliar, diseñar y proponer nuevos productos y servicios turísticos, acordes a los recursos con los que cuenta el municipio de Conchagua en La Unión. El proyecto permitió caracterizar cualitativamente al municipio, con los atractivos turísticos, el comportamiento y el número de los visitantes, las distancias entre los lugares atractivos; y se caracterizó cuantitativamente el número de empresas que allí operan, el número de visitantes y las actividades de turismo que se realizan. El resultado obtenido se enmarca en el turismo naranja y el gastronómico, con lo que se busca potenciar el desarrollo local y hacer más atractivo el municipio para los turistas. En este artículo se muestran algunos de los 20 productos y servicios turísticos propuestos, entre ellos cinco rutas: Ruta Mágica, Ruta Gastronómica Local, Ruta Playera, Ruta Aventurera y Ruta Pesquera. Estos productos se describen en un catálogo de turismo diseñado como resultado de esta investigación, denominado “Conchagua Tierra de Encantos Naturales”.

## Palabras clave

Conchagua (La Unión), productos y servicios turísticos, desarrollo local, mercadeo turístico, hostelería y turismo, investigaciones académicas.

## DESIGN OF TOURISM PRODUCTS AND SERVICES AS A STRATEGY FOR THE LOCAL AND TOURISM DEVELOPMENT OF THE CONCHAGUA MUNICIPALITY, LA UNIÓN DEPARTMENT

## Abstract

The Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE, Centro Regional MEGATEC La Unión, through the Hotels and Tourism technical career, carried out a descriptive and socio-territorial research to expand, design and propose new tourism products and services, according to the resources of the municipality of Conchagua in La Unión. The project allowed characterizing qualitatively to the municipality, with the tourist attractions, the behavior and the number of visitors, the distances between the attractive places; and the number of companies that operate there, the number of visitors and the tourism activities carried out were quantitatively characterized. The result obtained is part of the orange tourism and gastronomic tourism, which seeks to promote local development and to make the municipality more attractive for tourists. This article shows some of the 20 tourism products and services proposed, including five tourist routes: Magic Route, Local Gastronomic Route, Beach Route, Adventure Route and Fishing Route. As result of this research, a tourism catalog called “Conchagua Tierra de Encantos Naturales”, was designed and describe these products.

## Keyword

Conchagua (La Unión), tourism products and services, local development, tourism marketing, hospitality and tourism, academic research

## Introducción

En el oriente de El Salvador, se encuentra el municipio de Conchagua, perteneciente al departamento de La Unión, el cual goza de diversos atractivos turísticos poco conocidos, tales como esplendidas playas de arena volcánica con poco oleaje, una montaña que ofrece maravillosa vista del Golfo de Fonseca, una reserva forestal con agradable clima, lagunas con poco desarrollo turístico, deliciosa gastronomía sobresaliendo los frutos del mar, una iglesia colonial de más de 200 años, historia, tradiciones y no podemos dejar de lado los servicios de hoteles y hostales.

El diseño de productos y servicios turísticos, permitió conocer de primera fuente las necesidades de desarrollo turístico del municipio de Conchagua, así como conocer los recursos con los que cuenta para establecer estrategias de comercialización y potenciar el desarrollo local.

Sobre esta base se creó el catálogo “Conchagua Tierra de Encantos Naturales” que cuenta con 20 productos y 5 rutas turísticas entre otros.

## Desarrollo

El muestreo se realizó en tres direcciones, la primera dirigida a las empresas que prestan servicios turísticos y que estuvieran legalmente constituidas, con 2 o 3 años de funcionamiento; la segunda estuvo orientada a los turistas y entre los criterios de selección están: mujeres y hombres que tuvieran conocimiento del sector turismo, mayores de 18 años, nivel educativo básico a universitario y que fuesen turistas locales, nacionales y extranjeros; y la tercera orientación estuvo encaminada a los atractivos turísticos con los que cuenta el municipio.

El tipo de investigación que se realizó fue de tipo descriptivo, debido a que permitió obtener datos precisos del objeto de estudio.

El método científico tuvo un enfoque mixto, dado que se realizó un registro cualitativo de las características de los atractivos turísticos, comportamiento de las personas que visitan el municipio y las distancias entre los atractivos. Además, se realizó el registro cuantitativo del número y clase de empresas que operan en el municipio, el número de visitantes y las actividades que realizan en torno al desarrollo del turismo.

## Resultados

Entre los resultados obtenidos se logró identificar que los meses de mayor afluencia de turistas en la zona son enero, abril,

agosto y diciembre y, por lo tanto, es el periodo que generan mayor demanda de los servicios en las empresas turísticas.

También se obtuvo información sobre el tipo de empresas y los servicios que se deben fortalecer en el municipio, entre ellos están: venta de productos artesanales, guías turísticas, hoteles, turismo nocturno y tours operadores.

De acuerdo con los empresarios del sector, también se debe fortalecer los atractivos del municipio y dar publicidad y mejorar las calles de acceso; realizar festivales gastronómicos y culturales, crear empresas de camping o deportes acuáticos, mejorar los parques y capacitar al personal de los establecimientos de turismo para mejorar la calidad de estos servicios.

Tabla 1.  
Recursos y servicios turísticos a fortalecer en el municipio de Conchagua.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Polideportivo	1	5.3%
Hoteles y turismo nocturno	2	10.5%
Empresas que realizan turismo ambiental	1	5.3%
Operadores turísticos	1	5.3%
Empresas de servicio acuático	1	5.3%
Tour guiado	1	5.3%
Publicidad	1	5.3%
Oferta de productos artesanales	4	21.0%
Apoyo al emprendedor	1	5.3%
Tour operadores	2	10.5%
Parques acuáticos	1	5.3%
Servicios de guías turísticas	3	15.7%
Total	19	100%

La gastronomía resulta ser un factor atrayente para los visitantes, seguido por el turismo de aventura y ecoturismo. De igual forma, el turismo de sol y playa, el cultural y el religioso, son motivo de demanda.

La calidad de los servicios que reciben los turistas en el municipio es calificada como muy buena, creando un estímulo para que los empresarios se motiven y logren elevar a excelente la calidad de los servicios que ofrecen.

Con toda la información recopilada se creó un catálogo sobre los productos y servicios turísticos, el cual se denominó **Conchagua, Tierra de Encantos Naturales**. Está dividido en las siguientes secciones: atractivos del municipio, creación de 5 rutas turísticas, un directorio de las empresas turísticas y de entidades gubernamentales, entre otras.

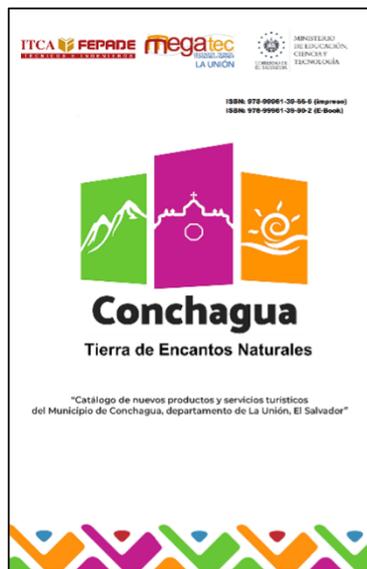


Fig. 1. Catálogo de productos y servicios turísticos.

## Productos Turísticos

A continuación, se describen algunos de los nuevos productos turísticos que se diseñaron para el municipio de Conchagua.

### A. Caminata a Laguna Los Negritos. Turismo Naranja - Gastronómico

Cuando se aplica Turismo Naranja en zonas específicas, se está dando apertura al desarrollo económico local, ya que este tipo de turismo tiene el beneficio de involucrar a los actores locales y líderes de la comunidad, quienes velarán para que los habitantes se empoderen y exista un desarrollo igualitario y ventajoso de la zona. En la Laguna Los Negritos se podrán hacer actividades de pesca artesanal, paseos en hidropedal y actividades de baño recreativo y camping.

### B. Caminata Volcán de Conchagua. Turismo de Aventura

Este producto será el atractivo para el segmento de

los runners, quienes permanentemente buscan nuevos lugares para estar en contacto con la naturaleza, así como sitios que tengan grados de dificultad para lograr hacer trekking o trails, esta actividad potenciará el turismo interno.

La caminata estará cargada de un paisaje único; al llegar a la cima del volcán se tendrá una vista inigualable del Golfo de Fonseca. En el Volcán de Conchagua se encuentra un atractivo privado "El Espíritu de la Montaña", así como un área protegida "Reserva Natural del Volcán de Conchagua". En ambos lugares se encuentran miradores y se puede realizar senderismo y en El Espíritu de la Montaña está la opción de acampar y realizar actividades nocturnas.

### C. Bici-Tour – Turismo de Aventura.

- Bici-Tour Conchagua
- Ciclismo de Montaña – Volcán de Conchagua.
- Rutas Ciclistas Conchagua.

Estos tres productos tienen en común el uso de bicicletas de ruta y bicicletas de montaña. Los Bici-Tour Conchagua tienen enfoque familiar, para todo público y servirá para que el visitante pueda recorrer el pueblo en un perímetro corto. El producto de las Rutas Ciclistas es para todo público, con la diferencia que cada ruta tiene niveles de dificultad seguros y el turista debe tener claridad al seleccionar su ruta dentro del municipio. El producto de Ciclismo de Montaña es para un segmento que busca hacer turismo interno en bicicleta; esta opción se ofrece para generar tráfico en el territorio e impulsar el municipio desde otra perspectiva

### D. Cuerdas Altas, Mirador Espíritu de la Montaña. Turismo de Aventura.

Las cuerdas altas siempre se convierten en desarrollo turístico ya que es una actividad para todo público. Este será un atractivo único en la zona, que fomentará la concentración, coordinación, balance y confianza en sí mismo.

### E. Pesca Deportiva y Nocturna, Playa Las Tunas. Turismo Sol y Playa – Turismo Naranja.

La actividad de pesca deportiva y nocturna es una propuesta innovadora que ayudará a convertir más atractiva la zona costera del municipio. El guía especializado dará una clase previa al turista sobre lo básico que debe conocer de la pesca, los tipos de red y

línea, tips valiosos de expertos, la técnica ideal a utilizar, así como la diferencia entre pesca de día y nocturna. El objetivo será que el turista identifique qué tipo de pesca practicar.

#### **F. Compras de Mariscos, Playa Torola Oeste. Turismo Sol y Playa – Turismo Naranja.**

Este producto turístico ayudará a desarrollar un flujo económico diferente en la Playa Torola, dada la promoción de la actividad para que el turista compre mariscos al por mayor y al detalle; en esta playa llegan los pescadores en sus lanchas a descargar la pesca del día y es habitual ver a los propietarios de negocios realizando la compra para abastecerse de mariscos frescos. La Playa Torola Oeste se convierte así en todo un mercado de mariscos.

Estos y otros productos se diseñaron para que los turistas tengan diferentes opciones de elección cuando visiten el municipio de Conchagua, lo que contribuirá a dinamizar las diferentes zonas que lo conforman.

## **Conclusiones**

1. Los tipos de turismo que se pueden desarrollar en el municipio de Conchagua son: ecoturismo, turismo de aventura, turismo de montaña, turismo de sol y playa, turismo naranja y turismo gastronómico.
2. El municipio de Conchagua posee un gran potencial turístico y para seguirlo desarrollando y lograr que sea un destino turístico reconocido debe ser articulado entre la municipalidad, el gobierno central, los empresarios turísticos, instituciones de educación y la población en general.
3. Las personas que realizan turismo en el municipio de Conchagua, tienen un gasto promedio entre \$10.00 y \$20.00 dólares y realizan viajes de pasa día; los productos desarrollados apuestan a que los turistas pernocten en el municipio y realicen más actividades turísticas.
4. Los turistas que visitan Conchagua no hacen uso de la tecnología monetaria, debido a la escasez de plataformas virtuales o terminales de punto de venta POS; muy pocas empresas cuentan con este servicio.
5. Entre los productos que consumen o prefieren los turistas se encuentran los mariscos, alimentos no procesados y las conservas o dulces típicos.

## **Recomendaciones**

- ◆ Centralizar la base de información turística en la municipalidad, para que a través de la página web de ésta y de las redes sociales se maneje la imagen turística del todo el municipio.
- ◆ Realizar reuniones con los empresarios turísticos, personal del Centro Amigos de Turistas (CAT) y Comités de Desarrollo Turístico del municipio de Conchagua para presentar la propuesta de los nuevos productos turísticos, e incentivarlos para que los pongan en marcha.
- ◆ A través de las redes sociales oficiales de la alcaldía, actores locales, empresarios y personas que viven en el extranjero, se puede impactar positivamente la economía local y ser un referente de destino turístico de El Salvador.
- ◆ La municipalidad de Conchagua deberá gestionar con el Ministerio de Turismo capacitar a todos los empresarios turísticos, referente a la aplicación de los protocolos de bioseguridad y la necesidad de obtener los permisos correspondientes con el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud.
- ◆ Incentivar a los empresarios del sector turismo a inscribirse en el Registro Nacional de Turismo, lo cual les aportará beneficios, respaldo de calidad, presencia en el catálogo, capacitaciones y certificaciones.
- ◆ La municipalidad de Conchagua y el MITUR deberán incentivar a los pequeños negocios a que se constituyan como empresas turísticas y formen parte de la estructura de empresas consolidadas.
- ◆ La municipalidad de Conchagua junto con el Ministerio de Turismo y otras instancias turísticas deben coordinar esfuerzos para incrementar la campaña turística a nivel nacional e internacional, a fin de generar mayor afluencia de visitantes.

## **Agradecimientos**

Nuestros agradecimientos a todos los empresarios y turistas nacionales e internacionales que nos permitieron consolidar información valiosa del municipio de Conchagua para diseñar la nueva propuesta de productos y servicios turísticos.

## Bibliografía

1. F. J. Calderón-Vásquez, “Distrito turístico rural un modelo teórico desde la perspectiva de la oferta. Especial referencia al caso andaluz”, Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, España, 2005.
2. E. C. Cruz-Rovira, Y. Y. Rivas-Ramírez y R. Y. Vásquez-Alvarenga, “Plan promocional para la Asociación de desarrollo turístico de Conchagua a fin de potenciar la demanda de los recursos turísticos en el municipio de Conchagua, departamento de La Unión”, Tesis de Licenciatura, Universidad de El Salvador. El Salvador. 2014.  
[En línea]. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/6734>
3. P. Kotler, J. Bowen y J. Makens, Marketing para Turismo, 3ra ed. Madrid, España: Pearson, 2004.
4. Ministerio de Turismo de Perú, Manual para la formulación del inventario de recursos turísticos a nivel nacional. 2006.  
[En línea] Disponible en : [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/401761/Manual\\_para\\_la\\_Elaboracion\\_y\\_actualizacion\\_del\\_inventario\\_de\\_recursos\\_turisticos.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/401761/Manual_para_la_Elaboracion_y_actualizacion_del_inventario_de_recursos_turisticos.pdf)  
[Accedido: 27-mar-2021]
5. Corporación de Municipalidades de la Republica de El Salvador [COMURES], Conchagua creando entornos favorables para el desarrollo.  
Disponible en: <https://docplayer.es/75851172-Creando-entornos-favorables-para-el-desarrollo.html>  
[Accedido: 30-mar-2021]
6. Entorno Turístico. «Entorno Turístico - La Revista de Turismo más importante de México»  
[En línea]. Disponible en <https://www.entornoturistico.com/>  
[Accedido: 27-mar-2021]
7. Ministerio de Turismo, El Salvador, Informe Estadístico de Turismo – enero-diciembre, 2019,  
[En línea] Disponible en:  
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/corsatur/documents/estadisticas>.  
[Accedido: 28-mar-2021]
8. Ministerio de Turismo, Informe Estadístico de Turismo – enero-junio, 2020  
[En línea] Disponible en: [https://www.transparencia.gob.sv/instituti\\_ons/corsatur/documents/estadisticas](https://www.transparencia.gob.sv/instituti_ons/corsatur/documents/estadisticas)  
[Accedido: 28-mar-2021]
9. Servicio Nacional de Turismo. Manual paso a paso para el diseño de productos turísticos integrados, 2015.  
[En línea]. Disponible en: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/244-manual-productos-turc3adsticos-chile.pdf>.  
[Accedido: 28-mar-2021]
10. Naciones Unidas, Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo, 2020,  
[En línea]. Disponible en de: [www.unwto.org](http://www.unwto.org)  
[Accedido: 28-mar-2021]
11. Organización Mundial del Turismo,  
[En línea], Disponible en: <http://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>  
[Accedido: 29-mar-2021]
12. Organización Mundial del Turismo, Apoyo al empleo y a la economía a través de los viajes y el turismo: Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación,  
[En línea]. Disponible en : [www.unwto.org](http://www.unwto.org).  
[Accedido: 30-mar-2021]