

# OFERTA TURÍSTICA EN EL DEPARTAMENTO DE SANTA ANA: METAPÁN, CHALCHUAPA, EL CONGO, ZONA LA BENDICIÓN DEL LAGO DE COATEPEQUE Y CIUDAD DE SANTA ANA.

**Auralila Molina Vides.**

Licenciada en Computación Administrativa Empresarial  
Docente Investigadora

## INTRODUCCIÓN.

► El turismo es un flujo de personas que se trasladan de su lugar de residencia hacia otras zonas geográficas en busca de recreación, paisajes, diferentes culturas, etc., a cambio de un pago económico. Este flujo particular de personas crea la necesidad de proporcionarles transporte, alojamiento, abastos, planeación y construcción de centros turísticos y servicios de apoyo como agencias de viajes, revistas especializadas, etc. (Rogelio Rocha, 2007).

Para F. Cárdenas Tabares (2010). El turismo es considerado una fuerza cultural, económica y social cuyo impacto en todos los sectores de la sociedad es reconocido universalmente, ya que pone en contacto personas de formación y niveles de vida diferentes, estrechando relaciones, rechazando prejuicios y anulando arrogancias, siendo el turista un embajador de la cultura de su país quien a su vez asimila la cultura con la cual entra en contacto.

### 1. Contexto

Se entiende por oferta turística no sólo hoteles y agencias de viajes, sino que hay que

entender el turismo como a los productos característicos del turismo, los cuales son aquellos que en la mayoría de los países y, en caso de ausencia de visitantes, dejarían de existir en cantidad significativa, o aquellos para los cuales el nivel de consumo se vería sensiblemente disminuido. La oferta existente en el Departamento de Santa Ana es variada, en esta zona pueden encontrarse diferentes hoteles, que pueden cubrir las necesidades básicas de un viajero que necesite fundamentalmente el pernoctar e higiene, pero que no tenga un mayor interés de encontrar una variedad en su servicio y atención como se podría hallar en un hotel all inclusive<sup>1</sup>; la variedad de restaurantes existentes sobre todo en la Ciudad de Santa Ana es amplia, en los cuales, los turistas pueden seleccionar platillos tradicionales de la casa hasta otros establecimientos donde los visitantes logran deleitarse de comida tipo gourmet. Y para los que gustan comer platillos de su propia tierra, además existen restaurantes de comida mexicana, china, italiana, etc.

Para los interesados en viajar a otros destinos turísticos, o simplemente desean visitar otro

<sup>1</sup> Forma de facturación hotelera en la que el establecimiento proporciona, dentro del precio acordado y con carácter adicional al alojamiento y la pensión completa, una serie de servicios y consumiciones, en la mayoría de los casos con una gran amplitud en su utilización y consumo.

país por cualquier razón ajena a esto, puede dirigirse a las agencias de viajes también ubicadas en esta misma localidad, las cuales ofrecen paquetes promocionales que se acoplan a las necesidades de los interesados.

La oferta turística se compone de los *atractivos turísticos*, es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. Por lo que en la zona occidental, puede encontrarse una variedad de estos atractivos como Balneario Sihuatehuacán, Lago de Coatepeque, Parque Montecristo, Lago de Guija, entre otros. Aparte del atractivo que hacen que exista preferencia por lo que posee la zona, también, se localiza el *Patrimonio turístico*, que no es más que el conjunto de recursos naturales y obras creadas por el hombre, que estimulan el deseo de viaje y satisfacen las necesidades que de éste se originan, como patrimonios pueden detallarse las Ruinas de Tazumal, Casa Blanca en Chalchuapa, la majestuosa Catedral de Santa Ana, El teatro de Santa Ana, siendo todos estos los más destacados y que hacen que recorrer esta Departamento se convierta en una ocasión de conocer la historia vividos.

El *producto turístico*, es todo aquello susceptible a ser utilizado por el turismo, como el equipamiento, transportes, servicio y comunicaciones, incluyen además a los recursos turísticos complementarios, los cuales, sirven de apoyo al funcionamiento de la actividad e incluyen institucionales y económicos; en este aspecto el Departamento cuenta con muchos recursos, aunque no todos son recomendados para ser utilizados por los turistas, se tienen servicios de taxis, aunque su precio no es accesible a los visitantes

nacionales, éste está orientado a cubrir las expectativas de distancia de las empresas que proceden de otro lugar diferente a El Salvador.

Los autobuses, son un medio de transporte que no está apto para desplazar a los turistas, en este caso, la recomendación se enfoque a utilizar transporte de tipo privado puesto que ninguno de los de tipo público cuenta con las comodidades mínimas como aire acondicionado, asientos cómodos y acolchados, etc. En el caso que un turista quiera realizar una llamada porque no tiene a la mano un teléfono con señal internacional, difícilmente podrá localizar alguno que esté a disposición en calles o en cualquier lugar por donde camine y sobre todo que se encuentre en buen estado. La *planta turística*, está incorporada por un conjunto de instrumentos útiles, instalaciones o efectos necesarios para la producción y prestación de servicios específicamente turísticos. De estos en el Departamento de Santa Ana, se pueden encontrar el señalamiento colocado por MITUR en el año 2010, las universidades como la Universidad Católica de El Salvador que observando las necesidades económicas y de formación del país, en la Ciudad cuenta con una carrera en turismo, pero además se encuentra el Instituto Tecnológico Centroamericano, que ofrece un técnico en hostelería y turismo y cursos de alimentación.

Como oferta turística también se establece el *equipamiento turístico*, es el eje de funcionamiento de la actividad turística moderna, está conformado por todas las empresas o instituciones que producen un conjunto de servicios de primera necesidad,

los restaurantes, agencias de viajes, hoteles, todo en conjunto; pero también es oferta la *infraestructura turística*, la cual consta de todas las edificaciones que se encuentran en los destinos turísticos, los cuales deberían determinar las necesidades existentes en el área. La falta de edificaciones en todo el conjunto de los lugares mencionados anteriormente determinan la poca afluencia de visitantes o turistas en este destino, hay que incluir la inestabilidad social, la delincuencia, corrupción que está afectando este sector considerablemente y que a pesar de los esfuerzos de los organismos encargados de turismo, tienen una tarea muy complicada para poder avanzar y alcanzar los objetivos propuestos para el plan 2020 creado por el Gobierno de El Salvador. Debido a ello, puede observarse turistas que visitan estos destinos pero se encuentran acompañados de policías y lamentablemente no tienen la libertad de poder transitar por las calles sin temor a que puedan sufrir algún daño.

La oferta turística se concierne de componentes que hacen que los recursos y productos turísticos sean más demandados por los turistas, entre estos se encuentran los *recursos naturales* de que dispone un área para uso y placer de los visitantes; *Infraestructura*, como los sistemas de abastecimiento de agua o de eliminación de aguas negras, sistemas eléctricos y de comunicaciones, sistema de alcantarillado y otras instalaciones construidas como autopistas, aeropuertos, carreteras, calzadas, estacionamientos, parques, iluminación nocturna, instalaciones portuarias, estaciones de autobuses, centros vacacionales, hoteles, moteles, restaurantes,

centros comerciales, lugares de espectáculos, museos, tiendas y estructuras similares. De lo mencionado anteriormente, el Departamento tiene carreteras en perfecto estado, con ello, puede indicarse que los turistas pueden desplazarse sin ningún problema al destino que más les interese, los hoteles o restaurantes están dotados con sistemas que permiten brindarle a los turistas agua que no esté contaminada, parques recreativos y acuáticos, estacionamientos privados ubicados frente o cerca de los establecimientos pero para números limitados de vehículos, un punto a destacar, pero a la vez, debería ser importante tomar en consideración es la iluminación, la falta de esta hace que las calles de las ciudades o pueblos y de las carreteras se encuentren oscuras generando desconfianza en las personas que transitan, así además el inconveniente de no poder dejar el vehículo aparcado muy lejos del sitio que se visita.

*Transportación, hospitalidad y recursos culturales* son otros de los componentes que forman la oferta, de estos puede detallarse que la transportación no es un punto fuerte a favor de las empresas turísticas, ya que las personas interesadas en visitar estos destinos prefieren hacerlo utilizando su propio vehículo y no hacerse servir por las rutas que los dirigirían a su destino, primero porque este medio de transporte es muy lento, para ir a un lugar con una distancia de 16 Kms. como un desplazamiento que fuera de la Ciudad de Santa Ana hacia Coatepeque o Chalchuapa, en este caso se tardaría en llegar aproximadamente 40 minutos, debido a que este medio hace muchas estaciones en el camino; aparte de ello, en segundo lugar, la

falta de educación de los transportistas hace que no sea una de los medios más preferidos, ya que irrespetan el hecho que si una persona mayor viaja con ellos, estos, arrancan y no esperan a que se encuentre en el asiento o seguros; el irrespeto a la ley de tránsito y a las señales relacionadas, hace que este medio sea uno de los que jamás sería utilizado por los turistas extranjeros, sin mencionar además de la delincuencia que se suscita dentro de las unidades.

Un punto indispensable que no se toma en consideración por parte de las empresas es la vulnerabilidad de los productos turísticos, ya estos pueden ser copiados con mucha facilidad, puesto que no pueden ser protegidos por una patente o derechos de autor, y su diseño y elaboración no representan mayores problemas como por ejemplo cuando una agencia de viajes ha incorporado un programa de viajes o posee paquetes turísticos como el All-inclusive<sup>2</sup>, por la variedad de negocios de este tipo en la Ciudad de Santa Ana, puede hallarse que si un día una agencia de viajes lanza al mercado un paquete promocional, el día siguiente otra agencia también habrá adquirido ese mismo paquete y quizá incluso le ha incorporado una variedad para que los clientes prefieran ese otro servicio.

Las consideraciones indispensables de la oferta turística están relacionadas con lo que verdaderamente posee este sector, que intenta despegar, ya que lo que se encuentra como oferta turística está en soledad, pues debe de pelear en mantenerse ya que no cuenta con otros medios que le ayuden a

<sup>2</sup> Servicio "Todo incluido".

atraer más turistas y sobre todo que quieran quedarse en el lugar y no simplemente ver un monumento o visitar un museo por unos minutos y luego marcharse hacia otro destino sino que deseen quedarse a dormir en un hotel y pasear en el transcurso del día como ocurre en otras ciudades de otros países, ya que cuenta con una variedad de servicios a su disposición como visitar un cine, una biblioteca, un museo, ir a un bar a escuchar música de diferente tipo o encontrar un restaurante que tenga conciertos en vivo, que las personas que radican en el destino tengan otros conocimientos de lenguas y que además por las calles quieran quedarse descansando en algún parque o deseen ir a un balneario que esté a disposición. Pero para llegar a este punto, falta mucho camino por recorrer, en esto se incluye la disponibilidad por parte de todas las entidades y mucha organización por las personas que radican en los destinos.

La zona posee un clima muy agradable entre 27 a 33 grados, y en ocasiones la temperatura puede bajar haciendo que las noches sean muy acogedoras y más cuando se comparte en familia o amigos. En cuanto a los destinos, las zonas más visitadas son las consideradas como pueblos vivos según clasificación de MITUR, si se quiere visitar Coatepeque y Santa Ana, el interés sería Histórico cultural, si interesan las zonas de Metapán y El Congo, se debería buscar Naturaleza y Aventura, y si el destino preferido es Chalchuapa, la utilidad principal sería Categoría Maya legado arqueológico.

## 2. Oferta turística por zona

En relación a *la Implantación de nuevas tecnologías*, al visitar este destino puede hallarse la mayor variedad de restaurantes e historia de la misma. Los establecimientos poseen tecnología implantada de última generación; para hacerle publicidad a sus establecimientos cuentan con páginas web, han creado blogs o tienen una cuenta de Facebook o twitter, pero no se pueden realizar reservaciones o pedidos, tampoco reservar mesas, aunque emplean el correo electrónico, este sólo les sirve para dar a conocer alguna información específica que les soliciten en relación al lugar. Lo relacionado a ello, es que no tienen instalado programas informáticos o sistemas novedosos y a la vez gratuitos que puedan estar en red y que sirvan para dar un servicio ágil de atención, verificación de cuartos vacíos, etc. Lo que consideran en los negocios de tipo turístico como sistemas informáticos, es llevar un control de las llegadas de turistas, números de cuartos o mesas ocupadas por medio de una hoja de cálculo en Excel.

Para ofrecer un producto de calidad, las empresas pueden establecer *gestiones de calidad de productos y servicios*, estos les servirían para avalar lo que ofrecen y quedaría un comprobante. Las empresas que pueden certificar y acreditar estos servicios de calidad son por ejemplo los que otorga INSAFORD<sup>3</sup>, Cámara de Comercio e Industria de El Salvador y MITUR, pero ninguno de certificación internacional como el ISO 9000. Para el mejoramiento de su servicio, la mayoría de

<sup>3</sup> Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.

negocios lo que implementan para mejorar su calidad en cualquier aspecto posible como atención, mantenimiento, sabor de comida, etc. se aplica lo que es un cuestionario que puede ser rellenado por el público que visita los negocios, y de esta forma, pueden conocer cuáles son las exigencias o necesidades de los clientes.

El *medio ambiente* es un tema indispensable en turismo, ya que esto puede perjudicar el actuar de todo el conjunto de establecimientos, en este caso el Ministerio del Medio Ambiente es la entidad encargada de velar porque los recursos naturales no sean perjudicados por ninguna empresa, la clase de contaminación que puede afectar a la naturaleza y a los turistas se encuentra la contaminación del agua, a raíz de lanzar desperdicios a ríos y lagos, incluso consumir agua que esté contaminada o utilizarla para servicios de aseo personal que pueda ocasionar alguna enfermedad en los turistas; el ahorro del agua debe estar presente en cualquier negocio.

A lo que más le dan importancia es a reciclar los residuos, al reciclaje de basura que pueda ser reutilizada o la recolección de los desechos y para mejorar el aspecto y cuidado han distribuido recipientes que indican cómo se debe ubicar la basura. Los establecimientos están comenzando a utilizar el concepto de responsabilidad social empresarial. El ahorro energético es un tema de mucho interés para ellos, aunque tienen poco conocimiento al respecto, les gustaría contar con placas solares o implementar las energías renovables o eólicas que les servirían para el ahorro

económico y a la vez, para mejorar el medio ambiente.

Para brindar servicios exclusivos el *personal* ha sido capacitado en atención a turistas o a clientes, pero a excepción, en El Congo y Metapán no han recibido ninguna formación, debido a que los propietarios de los establecimientos consideran que esto, es algo en lo que no pueden invertir sobretodo en El Congo porque los servicios tienen poco tiempo de estar en funcionamiento. Además, existe una dificultad extra, la cual es, que se cuenta con muy poco personal sin capacitaciones en atención o sin conocimiento de idiomas, por lo tanto, esto dificulta las labores y la agilidad en la respuesta que espera el cliente. La forma de vestir es otro punto por el cual no son establecimientos de preferencia, ya que no utilizan uniformes, ni cuentan con chef profesionales para preparar la comida.

Los servicios complementarios que deberían de servirles para asegurarse una mejor atención, tendrían que ser los proporcionados por la Policía Nacional Civil y Policía de Turismo, quienes deberían velar constantemente por el cuidado de las instalaciones, personal, turistas y habitantes. Este servicio sólo es brindado por la POLITUR para personas que proceden del extranjero y es casi exclusivo para ellos. Los hospitales o unidades de salud brindan servicios oportunos de atención para cualquiera que lo necesite, pero los propietarios y administradores de los restaurantes y hoteles no estarían dispuestos a aconsejarles a los turistas en sus negocios que si necesitan esta

ayuda acudan a ellos, prefieren informar que la atención que deberían de recibir debe ser por personas particulares, en ese caso, cuando ha necesitado de atención médica algún cliente, tienen algunos establecimientos su propio médico.

Entre las debilidades que poseen están no llevan un control del número de turistas que visitan sus instalaciones, esto es debido a que no han visto ninguna necesidad en llevar este informe, tampoco de realizar estadísticas para la toma de decisión. No tienen conocimiento de la procedencia de los turistas, consideran que en su mayoría los visitantes proceden de Estados Unidos, Centroamérica y Europa, pero no pueden determinar la nacionalidad exacta de cada uno. Otro inconveniente que poseen es el tiempo de duración de los empleados, pues la mayoría que trabaja en los establecimientos sólo cuenta entre 1 ó 2 años de experiencia, a esto también se le agrega que los negocios son nuevos, tienen aproximadamente entre 1 a 5 años de estar funcionando en la zona del Lago de Coatepeque y El Congo.

De forma general, las debilidades por zonas son: *Santa Ana*, ciudad que presenta poca higiene en calles y avenidas. Principalmente en el centro histórico de la Ciudad, poca o ninguna publicidad y si es realizada es de forma sectorial, poca variedad de hoteles que ofrezcan calidad y variedad, restaurantes que presenten cartas con precios elevados, estos no están destinados a consumidores nacionales sino con enfoques internacionales, y algo indispensable las cartas de los menús no están traducidas a ningún otro idioma.

En el *Lago de Coatepeque*, a pesar que existen aproximadamente 11 restaurantes, estos no cuentan con las condiciones para la atracción de los turistas, su estructura es rústica y poco cuidada, No existe el concepto de publicidad a excepción de contar con alguna página web o sitio de social media sin actualización y los menús ofrecen poca variedad de productos de carnes blancas, rojas y mariscos frescos.

Los restaurantes El Ranchón Alegre y Las Palmeras y un hotel ubicado en Zona La Bendición del Lago denominado Torremolinos, no cuidan el medio ambiente, permiten que los turistas tiren la basura al agua, entre las desventajas también se encuentra la poca afluencia de turistas cuando en época lluviosa, el agua del lago se desborda inundando los muelles y haciendo con ello que el número de turistas disminuya.

### 3. Conclusiones.

El Departamento de Santa Ana, posee una riqueza natural, cultural e histórica, con paisajes sorprendentes que pueden observarse estando en cualquier punto de las ciudades, las imponentes montañas que delatan la belleza de la flora y fauna y las edificaciones hacen recordar la historia de cada uno de los lugares.

Las zonas preferidas por los turistas son el mirador del Lago de Coatepeque, ya que las vistas son impresionantes, además debido a que en la zona existen diferentes restaurantes y hoteles por visitar. Chalchuapa, es una ciudad famosa por Tazumal y Casa Blanca,

en la cual se puede observar los vestigios arquitectónicos de las ruinas e instrumentos utilizados por los mayas. Metapán cuenta con lagos y montañas donde puede disfrutarse de un clima agradable y variado. El Congo, es la ciudad menos turística de todas, debido a que existen escasez de restaurantes y hoteles, la variedad de lo que ofertan está relacionada con los comedores. La Ciudad de Santa Ana, cuenta con mucha historia, aunque no es explotada debido a que el turismo prácticamente se queda en visitar la Catedral y Teatro de Santa Ana, y los visitantes nacionales prefieren el Balneario Sihuatehuacán. Las fiestas patronales que se originan en cada zona atraen a los visitantes residentes en zonas aledañas.

De forma general, En relación al turismo debe existir explotación, inversión e interés por las autoridades competentes por mejorar las ciudades, por mantener las calles cuidadas y limpias, parques en perfecto estado, servicios sanitarios a disposición de todos, seguridad para que los transeúntes puedan andar libremente, mejor iluminación en calles y carreteras pudiendo utilizar ahorro energético invirtiendo en luces económicas, servicio de transporte accesible y variado, personal capacitado, mejor infraestructura y mayor unión, organización y unión por todos los habitantes.

Son muchas las fortalezas encontradas, entre ellas destacan los paisajes, el clima, la atención y amabilidad de las personas, la historia de cada lugar, la variedad de gastronomía, las costumbres y fiestas patronales, la distancia, las rutas turísticas, los hoteles, restaurantes y balnearios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acerenza, Miguel Ángel. (2009). "Competitividad de los Destinos Turísticos". México: Trillas.

Acerenza, Miguel Ángel. (2004). "Fundamentos de Marketing Turísticos". México: Trillas.

Cárdenas Tabares, Fabio. (2010). "Comercialización del Turismo: Determinación y Análisis de mercados". México: Trillas.

Jiménez Bulla, L.H. (2009). "Ecoturismo: Oferta y Desarrollo Sistémico Regional". Bogotá: Ecoe Ediciones.

Juliá, M. & otros. (2002). "Ecoturismo: Oferta y Desarrollo Sistémico Regional". Bogotá: Ecoe Ediciones.

Molina Vides., A.(2011). "Oferta Turística del Departamento de Santa Ana". Editoriales UNICAES.