UÍDE

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR –LOJA

ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y MEDIO AMBIENTE

TESIS DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN TURISMO Y MEDIO AMBIENTE

PLAN DE CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA, DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA

BERMEO SALAZAR MARTHA JANNETH

Directora:
Ing. Daniela Trelles O.

Enero, 2015
Loja – Ecuador

Yo, Martha Janneth Bermeo Salazar, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.

Martha J Bermeo S.

Yo, Daniela Trelles certifico que conozco a la autora Martha Janneth Bermeo Salazar del presente trabajo siendo responsable exclusivo tanto en su originalidad, autenticidad, como en su contenido. Además el trabajo fue elaborado por la autora y fue debidamente orientado y supervisado.

Director de la Tesis

Resumen

El presente trabajo de tesis se lo realizó como iniciativa del Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado del cantón Catamayo, con el propósito de mejorar los servicios turísticos. El desarrollo del trabajo se encuentra dividido en capítulos, el primero corresponde a información teórica preliminar, luego tenemos el segundo, cuya información corresponde al desarrollo de contenidos relacionados al cantón Catamayo como datos generales, reseña histórica, principales actividades económica, festividades, gastronomía, atractivos y actividad turística, entre otros; en el tercer capítulo se incluye un marco teórico referente al tema en estudio

Los resultados obtenidos se exponen en el tercer capítulo, está relacionado con el estudio de necesidades de capacitación en el que se incluyen los análisis cuantitativos y cualitativos, requieren fortalecer conceptos básicos, un idioma extranjero y los atractivos turísticos de la localidad. También otro resultado es la propuesta, que corresponde al cuarto capítulo, en este apartado se describe de manera general el proceso de capacitación para lo cual se tomó de referencia la metodología denominada formador de formadores, se priorizó y estructuró tres temas en los módulos de hospitalidad, seguridad alimentaria y geografía local.

Al final se incluye las conclusiones y recomendaciones a las que se llega luego de haber culminado el trabajo investigativo, la bibliografía y los anexos que incluyen el anteproyecto de tesis y cuestionario de encuestas aplicadas.

Palabras clave: concientización, turismo, propuesta, atención al cliente, cantón Catamayo

Abstract

This thesis was conducted at the initiative of the Autonomous Government of the Canton Municipal Decentralized Catamayo, in order to improve tourism services. The development of this plan is divided into chapters, the first is theoretical information and development related to the canton Catamayo as general data, festivals, dining, attractions and tourism, among other content; in the second chapter on the subject includes theoretical framework.

The results are discussed in the third chapter is related to the study of training needs in the quantitative and qualitative analyzes are included, need to strengthen basic concepts, a foreign language and attractions of the town. Yet another result is the proposal which corresponds to the fourth chapter, this section describes in general terms the training process to which reference was made to the methodology known trainer of trainers, prioritized and structured three themes modules hospitality , food security and local geography.

Finally the conclusions and recommendations that you get after completion of the investigative work, bibliography and appendices including the draft thesis and questionnaire surveys conducted is included.

Keywords: awareness, tourism, proposal, customer, Canton Catamayo

A DIOS Y LA VIRGENCITA, gracias por darme la vida, por todo lo que me han brindado en ella, por los momentos tristes, los hermosos y más alegres que me ha tocado vivir; gracias por todas las bendiciones recibidas.

A mis abuelitos porque desde el cielo han estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. Sé que hoy están conmigo.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento, porque gracias a ellos sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo; ellos me han mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mi amado esposo Augusto Costa, el incondicional, el abrazo que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas; qué desde el primero momento me impulso a culminar mi objetivo, con amor y comprensión me apoyó.

A mi querida hija Zoe Marthina que es mi inspiración, para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz ha iluminado mi vida y hace mi camino más claro - esto es por ti MI REINA.

A mis hermanos que de una u otra forma me han alentado a que cumpla con una meta más en mi vida, son lo mejor.

A todos ellos que depositaron su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Los amo con mi vida.

Martha

A la Universidad Internacional del Ecuador, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de Gestión Turística y Medio Ambiente.

Especial agradecimiento a la Ing. Johana Vivanco, por el apoyo que siempre me brindó para la culminación de mis estudios; a la Ing. Daniela Trelles por manifestarme siempre sus consejos, amistad y ser mi guía durante este período.

Martha

Índice

Portada i
Autoría ii
Certificación iii
Resumen iv
Abstract v
Dedicatoria vi
Agradecimiento vii
Índice viii
Índice de Cuadros xi
Índice de Gráficos xii
Índice de Ilustraciones xiii
Índice de Anexos xiv
CAPÍTULO I 15
Introducción 15
1.1. Breve reseña histórica 16
1.2. Ubicación geográfica 17
1.3. Extensión y límites geográficos 17
1.4. Organización política y territorial 18
1.4.1. Parroquia Catamayo 18
1.4.2. San José 18
1.4.3. El Tambo 18
1.4.4. Guayquichuma 19
1.4.5. San Pedro de la Bendita 19
1.4.6. Zambi 20
1.5. Población 20
1.6. Clima 20
1.7. Altitud 20
1.8. Temperatura 21
1.9. Flora y Fauna 21
1.10. Principales actividades económicas 21
1.10.1. Actividad agropecuaria 21

1.10.2. Actividad industrial 22
1.11. Servicios básicos 23
1.11.1. Agua potable 24
1.11.2 Alcantarillado Sanitario 24
1.12. Salud 24
1.13. Principales festividades 24
1.13.1 Fiesta de Cantonización: 22 de Mayo 24
1.13.2. Fiesta de carácter comercial – religiosa: el 18 de agosto 25
1.14. Gastronomía Típica 25
1.15. Atractivos turísticos 26
1.15.1. Atractivos naturales 27
1.15.2. Atractivos culturales 29
CAPÍTULO II 32
MARCO TEÓRICO 32
2.1 Definiciones básicas del tema de estudio 32
2.1.1 Concientización 32
2.1.2 Concientización turística 32
2.1.3 Prestador de servicios 33
2.1.4 Atención al turista 33
2.2 El servicio al cliente 33
2.2.1 Características del servicio al cliente 33
2.2.2 Importancia del servicio al cliente 34
2.2.3 Componentes básicos de un buen servicio 34
2.3. Calidad de servicio 37
2.3.1. Importancia de la calidad de servicio. 37
2.3.2. Calidad total 38
2.3.3. Que es la Administración de Calidad Total (TQM) 38
2.3.4. Principios de la administración de calidad total 38
2.3.5. El costo de la administración de calidad total 39
3.2.4. Satisfacción del cliente 39
CAPÍTULO III 40
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 40
3.1. Entrevista 40

Capítulo IV 59
4.1. Propuesta 59
4.1.1. Introducción 59
4.1.2. Antecedentes. 60
4.2. Presentación de la Propuesta 62
4.2.1. Objetivo de la Propuesta 62
4.2.2. Público de Interés 62
4.2.3. Beneficiarios 62
4.2.4. Estructuración de la Propuesta 63
4.3. Talento Humano 77
4.5. Imagen Creativa de la Propuesta 79
4.5.1. Logotipo 79
4.5.2. Isotipo 80
Capítulo V 82
Conclusiones y Recomendaciones 82
Conclusiones 82
Recomendaciones 83
Bibliografía: 84
ANEXOS 86
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR SEDE- LOJA 86
a) Recursos Humanos 98
c) Recursos Financieros 100

Índice de Tablas

Tabla 1: Población de Catamayo 20
Tabla 2: Instituciones de salud en Catamayo. 24
Tabla 3: Gastronomía típica de Catamayo 25
Tabla 4: Entrevista – Potencial Turístico del Cantón Catamayo 41
Tabla 5: Entrevista – Afluencia de Turistas y Visitantes Locales, Nacionales y Extranjeros 42
Tabla 6: Entrevista – Calidad de Atención que recibe el Visitante o Turista 43
Tabla 7: Entrevista – Proyectos de Capacitación y/o Concientización Turística 44
Tabla 8: Entrevista - Implementación de Proyectos de Capacitación y/o Concientización Turística 45
Tabla 9: Género 46
Tabla 10: Edad 47
Tabla 11: Categoría de establecimientos turísticos 48
Tabla 12: Conocimiento de atractivos por parte de los prestadores de servicios turísticos 50
Tabla 13: Conocimiento de un idioma extranjero 51
Tabla 14: Nivel de conocimiento del idioma extranjero 52
Tabla 15: Capacitación en el tema turístico 53
Tabla 16: Predisposición para asistir a un programa de capacitación turística 54
Tabla 17: Temas de capacitación que requieren los prestadores de servicios turísticos 55
Tabla 18: Horarios para recibir las capacitaciones 57
Tabla 19: Temáticas de Talleres de Concientización Turística 65
Tabla 20: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 1) 66
Tabla 21: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 2) 67
Tabla 22: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 3) 68
Tabla 23: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 4) 69
Tabla 24: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 2 (Sesión No. 1) 70
Tabla 25: Plan de Concientización Turística – Taller No. 2 (Sesión No. 2) 71
Tabla 26: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 2 (Sesión No. 3) 72
Tabla 27: Plan de Concientización Turística – Taller No. 2 (Sesión No. 4) 73
Tabla 28: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 3 (Sesión No. 1) 74
Tabla 29: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 3 (Sesión No. 2) 75
Tabla 30: Formato de la hoja de vida del facilitador 77

Índice de Gráficos

GRÁFICO Nº 1 46
GRÁFICO Nº 2 47
GRÁFICO Nº 3 49
GRÁFICO Nº 4 50
GRÁFICO Nº 5 51
GRÁFICO Nº 6 52
GRÁFICO Nº 7 53
GRÁFICO Nº 8 54
GRÁFICO Nº 9 56
GRÁFICO Nº 10 57

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Ubicación geográfica y organización política territorial del Cantón Catamayo 17

Ilustración 2: Sopa de arvejas con guineo 25

Ilustración 3: Cecina catamayense 26

Ilustración 4: Seco de chivo..... 26

Ilustración 5: Chifles 26

Ilustración 6: Roscones..... 27

Ilustración 7: Bizcochuelos 27

Ilustración 8: Logo de la propuesta de concientización turística..... 79

Índice de Anexos

ANEXO A: Anteproyecto de Tesis 86

ANEXO B: Encuestas a Prestadores de Servicios Turísticos 102

ANEXO C: Catastro de Prestadores Turísticos de Catamayo 105

CAPÍTULO I

Introducción

En la actualidad el turismo en el cantón Catamayo se ha convertido en una de las actividades más importantes para la economía del sector, y una de las más promisorias en los próximos años, es por ello el gran interés por parte de la Alcaldía, de incrementar el flujo turístico.

Catamayo tiene un alto potencial turístico por la diversidad de sus recursos naturales y culturales, el clima cálido seco que posee, por ser centro aeroportuario, además de ser paso obligatorio para la vía a la costa ecuatoriana, sin embargo el sólo hecho de tener varios recursos y/o atractivos turísticos no determinan el éxito del desarrollo del turismo, sino que, son las actitudes y comportamiento de los pobladores los que generarán una imagen de la región, sea positiva o negativa.

El crear una conciencia turística en los prestadores de servicios turísticos contribuirá a mejorar comportamientos y actitudes de la población ante los visitantes, demostrando una mayor empatía y solidaridad. La concienciación turística constituye un pilar fundamental para el desarrollo del turismo en Catamayo, también permitirá revalorizar la cultura y proteger el patrimonio natural.

El desconocer los recursos que se posee, induce a subestimar el potencial turístico que tiene un pueblo, proporcionando información errónea y por ende genera insatisfacción y atención deficiente al turista. Por las razones expuestas, se ha elaborado un "Programa de concientización turística para los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Catamayo", con el firme propósito de colaborar e incentivar a las empresas a prestar un servicio de calidad hacia el turista nacional y extranjero; y a la vez nos induzca a afirmar que, el futuro del turismo de éste cantón radica en el desarrollo de un turismo responsable.

Como alcances de la presente investigación se encuentran las principales necesidades que aquejan a los prestadores de servicios turísticos de Catamayo, debido a que inciden en prestar una atención eficiente al cliente y con ello formular la propuesta de concientización turística.

Como limitaciones de la tesis estuvo el tiempo limitado que tenían los prestadores de servicios para colaborar con las encuestas, por lo que el trabajo de campo fue muy prolongado para cumplir con el censo poblacional.

1.1. Breve reseña histórica

Catamayo es el más grande y fértil de los valles lojanos, con riquezas inagotables que llaman a ser exploradas, conocidas y explotadas; sobresale el cultivo de caña de azúcar, motivo por el cual se ha instalado el Ingenio Azucarero Monterrey, de gran importancia económica nacional. La hospitalidad y la sencillez de su gente hacen de este valle un lugar de gran atracción para los turistas.

La palabra Catamayo fue pronunciada por primera vez por los españoles, que llegaron en 1541 al valle de Garrochamba, donde fue la primera fundación de Loja, llamada Zarza. Fue asentamiento de inolvidables pueblos indígenas en la época de la conquista, ya que en los estudios y mapas del padre Juan de Velasco del antiguo Reino de Quito ya era tomado en cuenta. Catamayo fue elevado a parroquia el 25 de mayo de 1931, siendo gobernador el Dr. Benjamín Ayora. Jaime Roldós Aguilera, puso el ejecútese al decreto mediante el cual se eleva a cantón a Catamayo el 18 de mayo de 1891 y publicado en el registro oficial # 445 del mismo año La fiesta de cantonización se la celebra el 22 de mayo. (Arias, H. 1996, p 3)

El origen del nombre se debe al término del dialecto paltense, formado por dos voces: Catay = aquí y mayu = río. En tal razón su significado es aquí el gran río. El nombre de Catamayo fue dado por los españoles, cuando en agosto de 1546 el capitán Alonso de Mercadillo, fundara en este valle denominado Cangochamba o Garrochamba, la ciudad de la Zarza que fuera la primera fundación de la ciudad de Loja. (Cata)

Catamayo fue categorizado por el Alcalde Arq. Marco Salinas, como ***centro de la Región Sur de la Patria***, el día sábado 22 de enero de 2012, tomando en cuenta que Catamayo es una puerta abierta al desarrollo local, provincial, nacional e internacional, por su producción, vías, aeropuerto y riqueza turística.

Obtuvo premio de oro en la promoción Audiovisual "Catamayo de 2012" (Octubre – 2012), durante la Feria Internacional de Turismo (FITE). El premio se otorgó por un video documental, trabajado por cinco meses, el cual contiene la historia

del cantón, la producción agrícola, ganadera y la elaboración de ladrillo; la inversión privada en la localidad, los cultivos de caña de azúcar, además de las parroquias urbanas y rurales; así como también los centros naturales turísticos como: Centro Recreacional Eliseo Arias Carrión, Víctor Manuel Palacio y la Cruz; sin olvidarse de la exquisita gastronomía y el don de gente de sus pobladores.

1.2. Ubicación geográfica

Catamayo se encuentra al noroeste de la ciudad de Loja, a 36 Km, es una ciudad de paso hacia todos los lugares de Ecuador, además de poseer el Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez, medio con el que comunica a Loja con el resto del País.

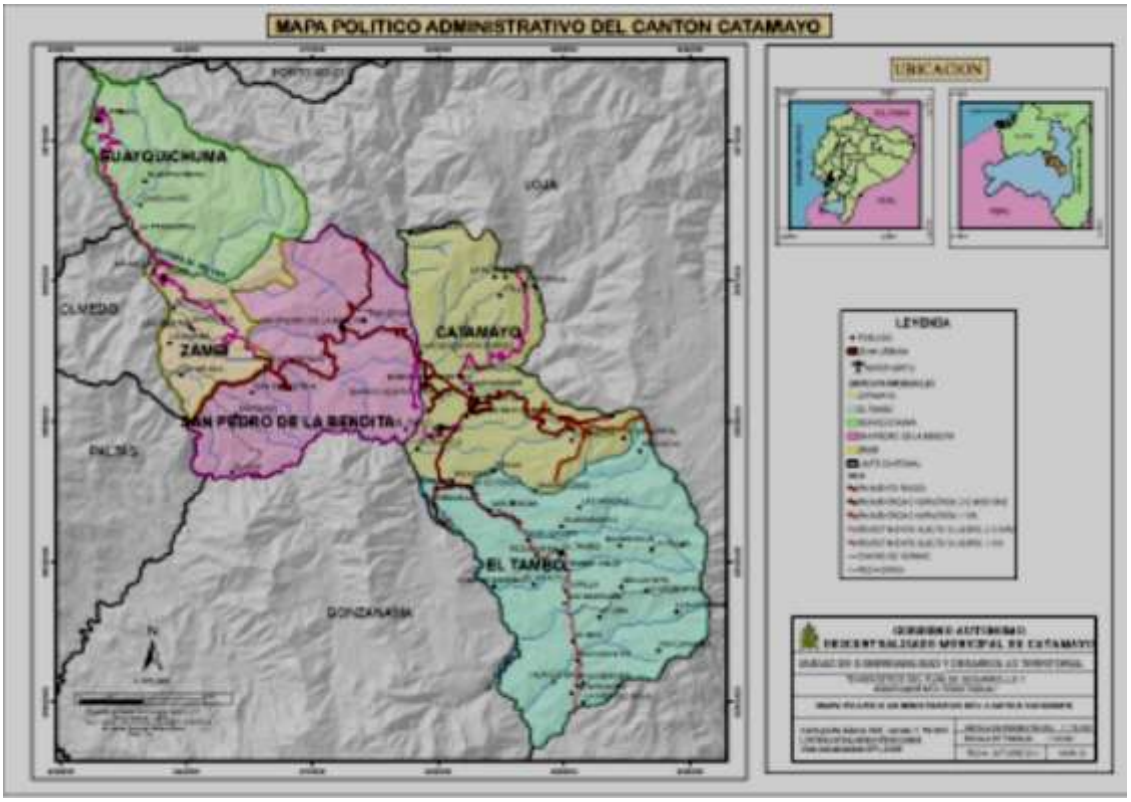


Ilustración 1: Ubicación geográfica y organización política territorial del Cantón Catamayo

Fuente: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la provincia de Loja
Elaboración: GPL, 2011.

1.3. Extensión y límites geográficos

Catamayo ocupa un área aproximada de 651.27 $Km^{2.}$ Sus límites geográficos son:

- Al Norte: Cantones Loja, Chaguarpamba y la provincia de El Oro
- Al Sur: Cantón Gonzanamá

- Al Este: Cantón Loja; y,
- Al Oeste: Cantones Chaguarpamba y Paltas.

1.4. Organización política y territorial

Se encuentra organizada políticamente en dos parroquias urbanas, cuatro parroquias rurales y cuarenta y siete barrios. Las parroquias urbanas son Catamayo y San José. Las parroquias rurales son El Tambo, Guayquichuma, San Pedro de la Bendita y Zambi.

1.4.1. Parroquia Catamayo

La parroquia Catamayo, es un lugar eminentemente cultivable y turístico, anteriormente se cultivaba plátano, caña, citrus y café. Actualmente se practica el monocultivo de la caña de azúcar. Está situada al oeste de la ciudad de Loja, es un lugar de paso puesto que existe el Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez que comunica a la ciudad de Loja con el resto del país, sin dejar de lado el paso de la vía Panamericana de gran importancia comercial y turística.

"Catamayo limita al norte con la parroquia de Chuquiribamba, al sur con la parroquia de Nambacola y parte del El Tambo; Al este con la parroquia de San Sebastián, Sucre (cantón Loja) y El Tambo; y, al Oeste con San Pedro de la Bendita. Su parroquialización tuvo lugar mediante sesión extraordinaria del Ilustre Consejo Cantonal de Loja, el 25 de Mayo de 1931" (Arias. H, 1996. P 4)

1.4.2. San José

San José parroquia próxima a la ciudad de Catamayo, cuyo clima es cálido seco, población es 2500 habitantes, sitios de interés Templo parroquial, Escuela "22 de Mayo de 1981, Colegio San Juan Bautista, fábricas de elaboración de ladrillo, fecha de parroquialización 1996, el destacamento de militares Santa Bárbara. Festividades 9 de Enero; y, el 19 de Marzo en homenaje a su Patrono. (Arias. H, 1996. P 7)

1.4.3. El Tambo

Desde el cantón Catamayo hasta la parroquia del tambo existe una distancia de 22 km, festividades 10 de agosto fiestas de parroquialización y el mes de junio fiestas

religiosas de Corpus Cristi, es un destino turístico para relajarse y disfrutar de los bellos paisajes con los que cuenta este lugar, se encuentra la chorrera de La Bocatoma, el parque central de la parroquia, la molienda "El Berdun" donde se destila la caña de azúcar para los diferentes productos para el consumo.

Es la parroquia rural más importante de nuestro cantón, está ubicada en la parte sur este de la cabecera cantonal, a una distancia de 22 Km. Con una altitud media de 1500 m.s.n.m. Y una temperatura de 18 a 20 grados centígrados, su extensión es de 21,7 Km. Límites: Al norte con el cantón Loja, al sur con la parroquia Nambacola, al Este con la parroquia Malacatos y por el Oeste la parroquia Catamayo" (Catamayo R. V., 2013).

1.4.4. Guayquichuma

Se encuentra ubicada al Sureste del cantón Catamayo, desde Catamayo existe una distancia de 60 km, tiene una altitud de 1.310 m.s.n.m, su temperatura es 15º a 20º C, esta parroquia goza de un clima cálido húmedo.

Según los antepasados, El Prado, cabecera parroquial de Guayquichuma, era una hacienda de propiedad de Margarita Aguirre y fue en 1930 cuando se construyó la primera iglesia.

1.4.5. San Pedro de la Bendita

Se encuentra ubicado al occidente del Cantón, desde Catamayo a San Pedro de la Bendita existe una distancia de 24 km, su altitud es de 1.380 m.s.n.m, tiene una temperatura de 13 a 25º C, clima templado seco, se justifican las razones que tuvieron los moradores para seleccionar este pueblo ya sea por la salud humana, criterio que lo confirman varios científicos.

"Está ubicada al Noreste de la cabecera cantonal, se ubica a 1650 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura entre 26 y 28 grados centígrados. Tiene una extensión de 24 Km., con cerca de 2.400 habitantes. Entre sus principales barrios tenemos Las Chinchas, El Cedro, El Porvenir, Hillaca, Urucuro, sus quebradas principales son la Concha y el Sauce. Antiguamente pertenecía a la parroquia de Catamayo que se elevó a parroquia civil el 29 de Junio de 1906. Las fiestas más importantes son: San Pedro y San pablo el 29 de Junio, en Mayo las fiestas de San

Vicente. Entre los principales productos tenemos: El maní, café, caña de azúcar, piña cultivada solo para el consumo familiar" (Arias. H, 1996. P 11)

1.4.6. Zambi

Se caracteriza por la producción de caña y sus derivados a gran escala. Limita al Norte con las quebradas Inguna y Pilares, Sur la vía Catamayo- Catacocha por la quebrada Tambara; Este la cima de la loma de El Toro, Oeste la quebrada Tambara.

Existen algunas versiones de denominar al sector como Zambi, la primera hace referencia a la existencia de una planta nativa llamada Zambi, que estaba ubicada en lo que hoy es la parte central de la cabecera parroquial. La otra versión, con la presencia de unos extranjeros, que al no poder pronunciar correctamente el nombre de San Vicente, traducían en su lugar, "Zambi". (Arias. H, 1996. P 13)

1.5. Población

Según el último Censo de 2010, realizado por el INEC, Catamayo cuenta con 30 638 habitantes; los cuales se dedican a diferentes actividades económicas, como la agricultura, el comercio y el turismo.

Tabla 1: Población de Catamayo

PARROQUIA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Catamayo	11 577	11 878	23 455
El Tambo	2 375	2 255	4 630
Guayquichuma	198	185	383
San Pedro de la Bendita	780	810	1 590
Zambi	296	284	580
TOTAL	**15 226**	**15 412**	**30 638**

Fuente: INEC (2010)
Elaboración: La autora

1.6. Clima

En la cabecera cantonal posee un clima cálido – seco; mientras que en los territorios correspondientes a las parroquias, el clima es subtropical – húmedo.

1.7. Altitud

El valle de Catamayo se encuentra ubicado a 1.232 m.s.n.m.

1.8. Temperatura

La temperatura mínima del cantón es de 11,8ºC, la media de 23,5ºC y la máxima de 35,4ºC. (Catamayo M. d., 2013)

1.9. Flora y Fauna

Las tierras del valle de Catamayo son enormemente bendecidas, puesto que son realmente fértiles para la producción agrícola, así por ejemplo se puede sembrar y cosechar: azúcar (*Zaccharum officinale*), maíz (*Zea mays L*.), maní (*Arachis hypogaea*), tomate (*Lycopersicum esculentum*), camote (*lpomoea batatas*), fréjol (*Phaseolus vulgaris*), yuca (*Manihot esculenta*), y frutas de clima tropical, como limones (*Citrus limonum Risso*), naranjas (*Citrus x sinensis L*.), entre otros; todos estos productos se dan en el cantón y sus respectivas parroquias.

En las parroquias rurales en sus pastizales crían ganado vacuno, caballar, porcino, caprino, bovino, asnal y mular, además existen animales silvestres como pericos (*Melopsittacus undulatus*), tordos (*Molothrus bonariensis*), torcazas (*Zenaida auriculata*), urracas (*Corvus Corax*), gorriones (*Passer domesticus*), gavilanes (*Accipiter nisus*), ardillas (*Sciurus vulgaris*), chucurillos (*Eira barbara*) y conejos (*Oryctolagus cuniculus*).

1.10. Principales actividades económicas

Entre las principales actividades económicas que predominan en un 80% está directamente relacionada con la agricultura, y 20% con la ganadería.

En la zona también existen otras actividades como el turismo, el comercio y la manufactura.

1.10.1. Actividad agropecuaria

En su mayoría tanto en la parte agrícola y ganadera se realizan de forma tradicional, no han tecnificado su producción. La actividad agrícola está representada por la alta producción de caña. El último año se ha logrado establecer que existen alrededor de 1981 hectáreas de tierra cultivable, los pobladores de éste sector se dedican a la caña de azúcar y en menor grado cultivan otros productos. A partir de la Revolución

Industrial y debido a la fertilidad de sus tierras, ésta ciudad se ha convertido en un punto muy importante y abastecedor de varios mercados a nivel local y nacional.

Además en la producción agrícola, muchos de los habitantes, se dedican únicamente a la comercialización de cultivos de ciclo corto como yuca, caña de azúcar, tomate, guineo, maíz, limón, naranja, ciruelos, etc. Esta producción abastece la demanda local y también parte de la producción se la vende en la ciudad de Loja.

1.10.2. Actividad industrial

Industria azucarera

En 1959 se constituyen la Empresa Monterrey - Azucarera Lojana Compañía Anónima MALCA", mejor conocida como el Ingenio Monterrey. El proceso de producción de caña inicia en el campo cuando los agricultores siembran, abonan constantemente y mantienen las plantaciones libres de plagas; una vez que están listas, se las deja un tiempo más en la tierra para que pueda absorber mayor cantidad de nutrientes para brindar un producto de calidad.

Se ha construido un moderno sistema de riego computarizado que permite acceder a los lugares donde no llega el agua por medio de un sistema de goteo que le brinda a cada planta la cantidad exacta de agua que necesita para su desarrollo, se aprovecha la mayor cantidad de suelo posible y con la ventaja que en el sector no existen plagas que afecte a las plantas, el Ingenio Monterrey, es el que mayor producción tiene en Ecuador, es decir de 750 toneladas de caña, producen 2000 sacos de azúcar.

Industria ladrillera

Dentro de esta industria forma parte las empresas Decorteja y Arcimego, las cuales han sido de mucha importancia en el Cantón, puesto que han sido fuente generadora de empleo para varias personas de la localidad; así mismo un gran apoyo para el desarrollo de Catamayo; debido a la excelente calidad de tejas y ladrillos respectivamente; existe una gran demanda a nivel local y nacional, lo que hace de éste cantón un importante sector para la industria ecuatoriana.

Arcimego

La provincia de Loja, ubicada al sur del Ecuador, además de sus hermosos parajes turísticos, gente amable y trabajadora, es poseedora de las mejores arcillas del país. La calidad de esta arcilla motivó a crear la empresa ARCIMEGO, cuya misión es fabricar productos para la construcción a precios competitivos, que realcen y distingan la arquitectura nacional protegiendo la salud y el medio ambiente.

ARCIMEGO le brinda una extensa gama de productos para cubiertas, pisos, escaleras y paredes que cumplen con todas las normas y requerimientos técnicos nacionales e internacionales. Además tiene como misión: "Fabricar y comercializar productos para la construcción con arcillas lojanas, elaborados con tecnología adecuada, que realce y distinga la arquitectura nacional e internacional, protegiendo la salud y el ambiente."

Decorteja

Desde hace 30 años la empresa Decorteja (Teja decorativa) sirve a la comunidad ecuatoriana. La representan los hermanos Máximo y César Rodríguez Moreno. Una característica que la hace única, en su género, es que no utiliza plomo, de ahí que se la conoce como "teja ecológica". La fábrica de Decorteja está asentada en el barrio Trapichillo de la ciudad de Catamayo, por la vía al Guayabal.

Para la fabricación de la teja se sigue un proceso de molienda, homogeneización, estructuración y finalmente se cuenta con el producto terminado que pasa a un primer secado, luego vidriado, un secado más íntimo y más tarde la cocción del producto. Se elaboran 350 mil unidades cada mes. Se piensa en estructurar nuevos diseños en relación a las tejas. Esa actividad absorbe por completo a la familia Rodríguez Moreno y para ellos se les hace difícil incurrir en la fabricación de otros productos" (La Hora, 2013).

1.11. Servicios básicos

La cabecera cantonal dispone de agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica y telefonía. En cambio, las parroquias rurales carecen de los servicios de agua potable y alcantarillado, disponiendo en su lugar el servicio de agua entubada y ubicación de letrinas, debidamente colocadas y construidas, para así disminuir la

contaminación ambiental, en algunos casos realizan sus necesidades al aire libre contaminando los ríos, y la expansión de enfermedades transmisibles por roedores e insectos.

1.11.1. Agua potable

En la actualidad está entrando del río Catamayo a la planta, 61 litros de agua por segundo. La misma que luego de ser sometida a los procedimientos químicos, filtros y etapas correspondientes van hasta el tanque de abastecimiento, donde es distribuida a la población. "Esta planta abastece a la mayoría de los habitantes de Catamayo, faltando un 40 por ciento para que llegue a todos los hogares de la ciudad". (La Hora, 2013)

1.11.2 Alcantarillado Sanitario

Respecto a este servicio Catamayo, existe una amplia cobertura en la cabecera cantonal con un 70,93%, le sigue San Pedro de la Bendita con un 63,49%, así mismo en mínimos porcentajes las demás parroquias como Zambi 28,57%, El Tambo 8,2% y Guayquichuma 16,53% (INEC, 2010).

1.12. Salud

Tabla 2: Instituciones de salud en Catamayo.

NOMBRE DE INSTITUCIÓN	UBICACIÓN
Área de Salud N° 4	Centro de Catamayo
Unidad Médica Municipal	Centro de Catamayo
Subcentro de Salud	Parroquia San José
Subcentro de Salud	Guayquichuma
Subcentro de Salud	Zambi
Subcentro de Salud	San Pedro de la Bendita
Subcentro de Salud	El Tambo

Fuente: Plan de ordenamiento territorial de Catamayo, 2012.
Elaboración: La Autora

1.13. Principales festividades

1.13.1 Fiesta de Cantonización: 22 de Mayo

En esta festividad, los estudiantes preparan desfiles de la variedad de atractivos que ofrece la ciudad, entre ellos el más importante es su gastronomía; la cecina y repe

con arvejas, estos y otra variedad de platos se preparan minuciosamente para las festividades del cantón, que son parte de la cultura y costumbres de cantón.

1.13.2. Fiesta de carácter comercial – religiosa: el 18 de agosto

Esta tradicional fiesta se viene celebrando mucho tiempo, atrae a miles de creyentes, que vienen con fe y esperanza. "Se celebra el 18 de Agosto en honor a la Virgen de El Cisne, cuya fiesta se caracteriza por la visita de la Sagrada imagen a la Ciudad, en su romería hacia la Loja, recorrido tiene lugar el día 20 de agosto desde muy tempranas horas." (Catamayo R. V., 2013).

1.14. Gastronomía Típica

El arte culinario de Catamayo se caracteriza por la preparación con las materias primas de procedencia local, lo que se garantiza la frescura y autenticidad en la producción gastronómica. En el presente estudio se han considerado seis los elementos más representativos de la gastronomía de Catamayo, como se puede apreciar en el Cuadro la sopa de arvejas con guineo, la cecina catamayense, el seco de chivo, los chifles, roscones, bizcochuelos.

Tabla 3: Gastronomía típica de Catamayo

Menú típico	Preparación
Ilustración 2: Sopa de arvejas con guineo **Fuente: Trabajo de campo** **Elaboración: Martha Bermeo**	Por lo general este plato se consume en casi toda la Provincia de Loja, se lo degusta en el almuerzo. Consiste en cocinar la arveja junto con el guineo se le agrega leche, quesillo y cilantro, se la sirve caliente acompañada de una porción de aguacate (Restaurante Don Leo, 2013).

 Ilustración 3: Cecina catamayense **Fuente: Trabajo de campo** Elaboración: Martha Bermeo	La característica principal de la ciudad de Catamayo es su deliciosa cecina, la cual se la prepara de principio a fin con fina delicadeza al cecinar carne y secretamente al sazonarla, pues los ingredientes usados, son guardados por cada una de las personas que suelen preparar este delicioso plato. Se dice que éste exquisito plato fue creación de la Sra. Tarcila Bejarano, la cual fue una afrodescendiente catamayense (Restaurante La Tomeñita, 2013).
 Ilustración 4: Seco de chivo **Fuente: Trabajo de campo** Elaboración: Martha Bermeo	Es otro de los platos que ofrecen en los restaurantes del lugar. Se lo prepara de carne de chivo sazonada y cocinada con más ingredientes hasta que esté suave y jugosa, se sirve con arroz amarillo y plátano maduro frito, para acompañar este plato es ideal una cerveza bien helada o un vaso de chicha de jora (Restaurante Bachita, 2013).
 Ilustración 5: Chifles **Fuente: Trabajo de campo** Elaboración: Martha Bermeo	Consiste en lonjas fritas de plátano verde, sazonadas con sal al gusto y fritas en leña de algarrobo, lo que le da un aroma y gusto especial. Según el tipo de plátano (maduro o verde) el sabor puede ser dulce o salado. A veces se sirve acompañado de cancha serrana o cecina desmenuzada (Restaurante Bachita, 2013).

 Ilustración 6: Roscones **Fuente: Trabajo de campo** Elaboración: Martha Bermeo	Los roscones son una parte de la pastelería tradicional del cantón que se preparan con: huevos, mantequilla, harina, azúcar, aceite para freír, polvo de hornear, leche y azúcar impalpable, se junta todos los ingredientes secos y hacer un hueco al centro de la mezcla. Luego se agregan los huevos, la mantequilla, la leche y se forma una masa. Se corta en redondos y otros en el medio. Se fríe en Aceite y se sirve con azúcar impalpable (Condolo Esther, 2013).
 Ilustración 7: Bizcochuelos **Fuente: Trabajo de campo** Elaboración: Martha Bermeo	Los bizcochuelos hacen parte de la pastelería tradicional son elaborados con los siguientes ingrediente: huevos, azúcar , polvo de hornear (levadura química, leudante), harina y esencia de vainilla, y con ayuda de la batidora eléctrica los huevos junto con el azúcar, la esencia de vainilla., luego de haber colado la harina junto con el polvo de hornear e incorporar suavemente y en forma envolvente a la preparación anterior, se agrega la manteca y enharinar solo los bordes de un molde de 24 centímetros de diámetro y verter la preparación y llevar a horno moderado (170º aprox. previamente calentado), por 30 minutos aproximadamente (Condolo Esther, 2013).

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: La Autora

1.15. Atractivos turísticos

Según los datos obtenidos del Centro Recreacional Eliseo Arias Carrión, se han registrado el ingreso de 101 462 personas durante el año 2013, teniendo como motivaciones para viajar las siguientes: exquisita gastronomía, sus paisajes, su gente, sus costumbres y su clima. Dentro de los atractivos, Catamayo goza de naturales y culturales.

1.15.1. Atractivos naturales

Como atractivos naturales se destacan los hermosos ríos catamayenses, la Cueva de Shiriguana, río Catamayo, etc.

Río Catamayo

El origen del nombre de este rio en lengua palta es catay=aquí y mayu=río cuya interpretación es "Aquí el Gran Rio" es el rio más importante de la provincia de Loja, por su caudal y valor. Su origen es en el Parque Nacional Podocarpus.

Río Guayabal

El origen de este río se debe a la existencia de grandes plantaciones de guayaba. Se estima que los paltas se adjudicaron dicho nombre según los pobladores más antiguos.

Este río está ubicado a pocos minutos de la Ciudad de Catamayo, es muy frecuentado por los turistas ávidos de diversión que encuentran en sus aguas el alivio

Cueva de la Shiriguana

Es un sitio de formación natural llamado también Cueva del Diablo, cuenta la historia de los antiguos, que personas en necesidad económica acudían a este lugar para hacer un pacto con el demonio. Este pacto consistía en venderle el alma, y a su defecto les entregaba una bolsa llena de oro. En la actualidad es muy visitada por turistas, pero hay que tener un cuidado porque es habitado por murciélagos. Tiene una longitud de 685007 y una latitud de 9556553. Esta formación natural es producto de la unión de algunas rocas, y su extensión no es muy profunda.

En el sitio coexisten murciélagos, por ello el olor al llegar es fuerte debido a los desechos que expulsan estos animales.

Perfecto a sus tensiones, además de brindarles inolvidables momentos de recreación y esparcimiento, es un lugar para disfrutar en familia.

Chorrera de Zambi

Es una formación natural de agua cristalina que cae en forma de chorrera y se encuentra localizada en la parroquia de Zambi, es un sector novedoso y concurrido en los fines de semana por los pobladores de la localidad.

Piedra Iguana

Vía al río Catamayo a la altura de la hostería Las buganvilla km. 5 aproximadamente vía a Gonzanamá, de perfil hay una formación natural que tiene la forma la cabeza de una iguana, este lugar es apto para tomar fotografías y de respirar del puro sabor a aire fresco. Tiene una longitud: 679853 y una latitud: 9553362.

Piedra Madre

Se encuentra ubicada a 8 Km en el sector El Tingo-La Vega. Esta junto a la piedra Campana a pocos pasos. Tiene este nombre porque se parece a una madre acostada con sus pechos de gran tamaño. Longitud: 678191. Latitud: 9558451.

Piedra Campana

Situada en el Barrio El Tingo. Es un sitio donde existen varias piedras de gran tamaño de formas especiales según cuentan existía una piedra que al golpearla retornaba un sonido similar al de una campaña lo que a muchos les parecía curioso. Longitud: 678191 y latitud: 9558451.

1.15.2. Atractivos culturales

Arco de Piedra

Situado en El Tambo. Es un arco de piedra construido antiguamente y encima de él pasa un canal de agua se puede evidenciar que su construcción es antigua por los materiales este es un sitio bonito que debe ser conservado y mejorado. Longitud: 687224, Latitud: 9548654.

Puente del Inca

Ubicada en el sector San Jacinto entrando por el río se debe entrar caminando. Este sitio se dice según la historia existía un puente por donde los indígenas en ese tiempo los Incas cruzaban llevando sus productos la piedra tiene una distancia de aproximadamente 15 metros donde existía antes el puente para el cruce. Longitud: 682955, Latitud: 9548240.

Túnel de Chichaca

Es un túnel que permite la comunicación de varias poblaciones una de ellas chichaca y en emergencias se puede salir a la ciudad de Loja aunque el periodo de tiempo es el doble. Se encuentra en las coordenadas planas: longitud: 684579 latitud: 9562674.

Mirador de la Cruz

Está ubicado al sur este de la Ciudad de Catamayo. Lleva el nombre de "Colina de La Cruz" por la estructura colocada en el lugar desde hace 100 años, obra que fue realizada por los padres jesuitas como símbolo de fe. La cruz tiene una altura de 25 m. A su alrededor está una pileta de agua cristalina donde el sol diariamente refleja su majestuosidad, un parque y es mirador desde donde se aprecia la ciudad de Catamayo, hay juegos infantiles.

Loma de los Gentiles

Más conocido como el Cerro de Trapichillo. Es una loma que existen vestigios arqueológicos. Longitud: 682069. Latitud: 9561130. Este lugar se ha utilizado como cementerio de los ancestros, hoy existen pocos vestigios.

Petroglifos de Guayural

Situados en el sitio La Algarrobera. Son petroglifos, en este sitio los incasaquí adoraban a su dios Inti. Longitud: 677232. Latitud: 9556379. Existen grandes planchas de piedra de estructura granítico de 9 m. por 7 m. y con una inclinación del 70%, donde se encuentran grabados 31 glifos (figuras), en cuyos interpretaciones hay figuras geométricos en base a ideogramas rectos, curvas y espirales; antropomorfos, zooglifos, fitóglifos y cuyos ideogramas han sido trabajados mediante tallado, que expresan el pensamiento filosófico de la comunidad palta de hace 1500 años.

Parque Central de Catamayo

Ubicado en el centro de la Ciudad, a su alrededor está la iglesia matriz y todo tipo de comercios. Es la plaza central donde se muestra a Catamayo como Centro de la Región Sur del Ecuador, la historia Cultural de esta tierra que se constituye en un puerto

terrestre con acceso a todas las regiones del país. Es un espacio sonorizado, con señal de wifi libre, en el obelisco central se encuentra plasmado la historia, la cultura de nuestros antepasados. Este parque se proyecta a ser un parque cultural en el Sur del Ecuador.

Iglesia Matriz de Catamayo

Más conocida como Templo de María Auxiliadora fue inaugurada el 24 de Mayo de 1948, por el Excelentísimo Obispo Dr, Don Nicanor Roberto Aguirre.

Desde esa época esta iglesia es visitada y admirada por los fieles creyentes donde depositan todas sus esperanzas de días mejores; y más aún porque es el lugar donde la Imagen de la Virgen de El Cisne hace su parada infaltable todos los años desde el 18 al 20 de agosto, fecha en la cual es trasladada a Loja.

Iglesia de San Pedro de la Bendita

La construcción del templo de San pedro de la Bendita se inicia por el año de 1942 aproximadamente, siendo párroco de ese entonces el padre Luís Antonio Segarra.

En el año de 1945, el Párroco anuncia que será trasladado a otra Parroquia y pide se haga una valoración de su labor cumplida desde el día que tomó bajo su mando la dirección de la misma, es cuando se constata que el templo está casi terminado, sus tres naves estaban concluidas a excepción de algunas paredes a las que únicamente les faltaba el enlucido. Esta construcción se logró en parte con los fondos recolectados en limosnas de la Capilla de "El Sauce" y las contribuciones del pueblo, tanto económicas como de trabajo durante las largas mingas por años consecutivos mientras duró la construcción (Paz, J, 2014. Atractivos turísticos del cantón Catamayo. www.vivacatamayo.com)

.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Definiciones básicas del tema de estudio

2.1.1 Concientización

Se entiende por concientizar a todo aquel acto que signifique hacer que una persona tome conciencia sobre determinas circunstancias, fenómenos, elementos de su personalidad o actitud, para mejorar su calidad de vida y sus vínculos, no sólo con el resto de los individuos si no también con el medio ambiente que lo rodea. La idea de concientizar a alguien siempre tiene un sentido positivo ya que se supone que al llevar a cabo tal acción, uno está haciendo que la otra persona, aquella a la que se concientiza, deje de lado actitudes o fórmulas impulsivas, inconscientes, que comience a utilizar su nivel de madurez e inteligencia para su propio bien y el de otros

Es común que el término concientizar se utilice en relación a circunstancias o elementos que tienen que ver con la convivencia social y también con el medio ambiente. Así, se puede decir que se concientiza a una persona sobre el peligro que cruzar una calle con el semáforo en rojo puede representar. Se evita de este modo que la persona lo siga haciendo y se baja la posibilidad de accidente. También es común decir que alguien se concientiza sobre la importancia de cuidar y proteger el medio ambiente: esta concientización o toma de conciencia supone dejar de consumir productos dañinos para el medio ambiente y mejorar la relación que uno puede mantener con él. La concientización puede ser propia, es decir, generada por uno mismo, o también puede ser generada por estímulos externos. (Hiller, M- 2006 p 17)

2.1.2 Concientización turística

En vista de la definición citada anteriormente se propone un concepto de concientización turística que sería la capacidad que tiene en este caso el ser humano para efectuar un acto moral y ético basado en la madurez e inteligencia proporcionando una buena actitud en el servicio al prójimo en este caso el turista, y el cuidado, valoración, protección de los bienes turísticos que vienen a ser los atractivos tanto naturales como culturales.

A manera de ejemplo, si se deja desperdicios en los recursos hídricos, es un acto irresponsable que requiere concientización. Este problema se podrá resolver cuando los involucrados a través de una formación estudien las distintas conceptualizaciones, sus causas y efectos de lo que ocasionan las actitudes negativas para con el medio ambiente.

2.1.3 Prestador de servicios

Entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley de turismo

Los prestadores de servicios turísticos son organizaciones o personas habilitadas para dar el servicio de guías y otros relacionados dentro de un atractivo turístico. A diferencia de las empresas de viajes y turismo que pueden vender servicios y productos de terceros, incluso en otros destinos, los prestadores de servicios sólo brindan servicios propios en una zona determinada (ARAGÓN, A. 2011 p 23)

2.1.4 Atención al turista

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un servidor turístico, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se considera al cliente como una potente herramienta de marketing turístico, ya que de él despende el prestigio que tendrá una empresa turística, refiriéndose a la experiencia que tuvo al visitarla (Ureña, 2009).

2.2 El servicio al cliente

2.2.1 Características del servicio al cliente

- Intangibilidad, los servicios son intangibles; no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler los servicios antes de comprarlos.

- Heterogeneidad, con frecuencia es difícil lograr estandarización de producción en los servicios, debido a que cada unidad. Prestación de un servicio puede ser diferente de otras unidades.

- Perecibilidad, los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar.

- Propiedad, la falta de propiedad es una diferencia básica entre una industria de servicios y una industria de productos, porque un cliente solamente puede tener acceso a utilizar un servicio determinado.

2.2.2 Importancia del servicio al cliente

La importancia del servicio al cliente radica principalmente en un buen servicio, ya que puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. "Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores." (Couse, 2007)

2.2.3 Componentes básicos de un buen servicio

Accesibilidad.

Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro del organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones reales que permitan sácales provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

Comunicación.

Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.

Comprensión del cliente.

Se trata de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.

Cortesía.

Tensión, simpatía, respecto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarlos una gran atención.

Seguridad.

Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Credibilidad.

Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta

Profesionalismo.

Pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

***Capacidad de respuesta*.**

Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad.

Es la capacidad de la organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles.

Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acércanos al cliente - (Paz, C, 2007 P 16)

Ambiente de trabajo

La importancia del buen ambiente de trabajo para lograr que los clientes internos desarrollen el máximo de su potencial y se mantengan a gusto para el eficiente cumplimiento de la labor encomendada, en efecto, la Norma ISO 9001 numeral 6.4 sobre el ambiente de trabajo manifiesta que "la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicio". En dicha norma se acota lo siguiente: El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas. (Francesc La Roca, 1996. P 33)

La concientización turística en este aspecto influye en vista de las actitudes y comportamientos que implica el trabajar en equipo, tomar una decisión, tener pro actividad, para con el grupo con el que se desenvuelve en el lugar del trabajo que desempeña.

Capacitación, entrenamiento y evaluación permanente.

La capacitación es un proceso. Es un proceso continuo, una acción permanente que tiene un principio, pero que no termina nunca. La capacitación del personal está relacionada con la calidad y la productividad; las personas capacitadas ofrecen servicios con mayores niveles de calidad y son más productivos, la misma implica un aprendizaje, y un aprendizaje es fundamentalmente un cambio de conducta. Es transformarse, modificar formas de hacer las cosas, incorporar nuevos conocimientos, es enriquecerse y crecer.

Cotidianamente se ve como los prestadores de servicio turístico adolecen de las condiciones básicas en cuanto a técnicas de servicio y relaciones interpersonales. Con la capacitación se busca lograr un procedimiento que asegure que todos los clientes sean atendidos rápida y cordialmente. Un esquema que guíe a los empleados, dándoles las herramientas para desarrollar las habilidades de trato y servicio, que hagan que:

Para ello se debe entender y transmitir. Hay tres puntos importantes a tener en cuenta:

- Las relaciones con el cliente forman parte del trabajo, no son una extensión del mismo. No hay nada más importante para una empresa que sus clientes. Sin ellos, la empresa no existiría.

- Los clientes satisfechos son esenciales para el éxito de la empresa. El negocio crece gracias a los clientes satisfechos. Los clientes satisfechos no solamente regresan, sino que traen a sus amistades.

- La calidad en el cuidado del cliente se aprende, no se hereda .Al igual que se domina cualquier habilidad, para sobresalir en el cuidado del cliente se requiere práctica y experiencia.

2.3. Calidad de servicio

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Dentro de los servicios turísticos, la calidad de servicio es una herramienta imprescindible, pues permite diferenciarse de la competencia directa; es la forma de caracterizarse de una empresa prestadora de servicios a otra.

Para lograr la calidad de servicio en el ámbito turístico, es necesario implementar una orientación hacia los clientes, quienes a fin de cuentas, son los que evalúan y deciden si pagarán por un servicio.

"En este contexto, la orientación al cliente se sustenta en el trato, por tanto, la actuación y desempeño del talento humano es el eje del sistema de calidad turística. De las personas (guías turísticos, taxistas. policías, mesoneros, expendedores de playa y otros) depende en gran medida el grado de satisfacción del visitante y, por tanto, el éxito o el fracaso del servicio turístico." (Acerenza. M, 2002, p21).

2.3.1. Importancia de la calidad de servicio.

La importancia de la calidad de servicio radica fundamentalmente en que existe una estrecha relación entre la calidad del producto o servicio ofrecido y la fidelidad que puede surgir desde el usuario hacia los mismos. Esa lealtad se transforma en imagen que

persuade a otros usuarios potenciales a identificarse con el producto, lo que diferenciará a una empresa de otra.

2.3.2. Calidad total

Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. (Santos, D. 2002, P 34)

2.3.3. Que es la Administración de Calidad Total (TQM)

La calidad total o Total Quality Management (TQM) es un enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, ajustarse o superar las expectativas del cliente. Esto puede ser logrado integrando todas las funciones y procesos relacionados con la calidad en una compañía. TQM vigila todas las medidas de calidad usadas por una empresa, incluyendo la calidad de gestión y desarrollo, control de calidad de control y mantenimiento, mejora de la calidad y aseguramiento de la misma. Toma en cuenta todas las medidas de calidad en todos los niveles e involucra a todos los empleados.

2.3.4. Principios de la administración de calidad total

Se pueden identificar los siguientes principios, los que incluyen:

- **Entrenamiento:** Los colaboradores deben estar constantemente entrenados y capacitados.
- **Centrarse en el cliente:** Se procurará ante todo por la satisfacción del cliente.
- **Metodología y herramientas:** El uso adecuado de los instrumentos deben estar controladas, ordenadas y aplicadas correspondientemente.
- **Mejora continua:** Se debe incurrir en procesos de evaluación permanente y mejorar constante ya sea de forma proactiva o correctiva.
- **Colaboradores comprometidos:** Se debe motivar a buscar solucionar los problemas de la empresa, de manera eficaz, siendo parte de la optimización de los recursos internos del negocio.

2.3.5. El costo de la administración de calidad total

Se puede incurrir en los siguientes costos para garantizar la calidad total de manera que suponga el aseguramiento y buen funcionamiento de la empresa:

- **Requerimientos de producto:** Se debe contemplar de manera selectiva las especificaciones de materiales, materias primas, procesos a fin de garantizar los productos o servicios terminados.

- **Planificación de la calidad:** Supone prever las estrategias necesarias para la consecución de objetivos y metas a fin de maximizar el aprovechamiento de los recursos.

- **Aseguramiento de la calidad:** Es el conjunto de actividades planificadas, desarrolladas y secuenciales para que garanticen la calidad de los productos o servicios.

- **Entrenamiento:** El desarrollo, preparación y mantenimiento de los procesos a fin de mejorar los estándares de calidad.

2.3.6. Satisfacción del cliente

Es aumentar el valor de lo que recibe en relación con lo que paga. Es interpretar sus deseos y necesidades. Es responder si ante cualquier pedido. Es indemnizarlo si no está conforme. Es sorprenderlo permanentemente. El servicio es un producto en sí mismo que hay que saber vender. (Acerenza, M. 2002, Pp. 17 - 18)

El personal debe ser entrenado para servir, para satisfacer al cliente y solucionarle cualquier problema, desde reemplazar sin cargo una bebida o un helado que se cae al suelo hasta obsequiar un plato que por algún motivo tardó demasiado. Y todo esto debe estar diseñado y estudiado con anterioridad. Los mozos y encargados deben ser entrenados en esta ideología para que por sí mismos puedan resolver cualquier situación.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Entrevista

Con la finalidad de obtener información certera y responsable con respecto a la implementación de un Plan de Concientización Turística dirigido a los Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Catamayo, se pauto un dialogo franco y sincero con representante de los departamentos del ramo turístico, así como de los gremios que se dedican a la actividad turística, para recabar criterios y opiniones con respecto al desarrollo de la propuesta antes mencionada. Así pues se consideró importante realizarla a las siguientes personas:

Director Departamental de Turismo del GAD Municipal de Catamayo.

Presidente de la Pre Asociación de Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Catamayo.

Representante de la Cámara Provincial de Turismo del Cantón Catamayo.

Para efectuarla, se concertó una cita de trabajo en la que se dio contestación a cinco cuestionamientos:

Cree Ud. que Catamayo es un Destino Turístico de amplias potencialidades.

Considera importante la cantidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros que arriban a Catamayo.

Considera que la atención, información y trato que recibe el turista y visitante que arriba a Catamayo es óptima, media o ineficiente.

Conoce Ud. si la entidad a la que representa ha considerado la iniciativa de realizar algún proyecto de Capacitación o Concientización Turística

Cree necesario la Implementación y Desarrollo de un Plan de Concientización Turística dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Catamayo

Tabla 4: Entrevista – Potencial Turístico del Cantón Catamayo

GAD Municipal Catamayo **Ing. Tatiana Sánchez** **Directora (E) – ITUR Catamayo**	**Pre Asociación de Prestadores Turísticos Catamayo** **Ing. Jorge Monteros** **Presidente**	**CAPTUR** **Sr. Bolívar Jumbo T.** **Representante Catamayo**
1. Cree Ud. que Catamayo es un Destino Turístico de amplias potencialidades		
Catamayo es una población muy atractiva, con importantes atractivos turísticos, nos hemos esforzado actualmente por darlo a conocer como un destino turístico relevante de la provincia de Loja, es así que se ha conseguido logros y reconocimientos como: • FITE 2012, Primer Premio en Concurso Audiovisual "Ecuador Cuatro Mundos" • GAD Municipal de Loja 2013, Mención de Honor por Proyecto de Fomento Turístico "Catamayo Valle Sureño de la Provincia de Loja"	Obviamente que si Catamayo, es un pueblo noble y visionario, a mucha gente nacional y extranjera le gusta el clima, la gastronomía, cultura y lugares turísticos para visitar.	Es un lugar muy bonito y representativo, quizás el cantón que cuenta con mayores atractivos, y con el mayor apoyo de la administración municipal, a más de que la Romería de la Virgen de El Cisne lo hace un lugar de gran fama local y nacional, pero sin embargo el descuido de muchos emprendedores del turismo, que manejan sus negocios sin orden o lógica, han hecho que la gente lo vea como lugar de paso o de descanso para el fin de semana.

*Fuente**: Trabajo de Campo***
*Elaboración: **La autora***

Tabla 5: Entrevista – Afluencia de Turistas y Visitantes Locales, Nacionales y Extranjeros

GAD Municipal Catamayo **Ing. Tatiana Sánchez** **Directora (E) – ITUR Catamayo**	**Pre Asociación de Prestadores Turísticos Catamayo** **Ing. Jorge Monteros** **Presidente**	**CAPTUR** **Sr. Bolívar Jumbo T.** **Representante Catamayo**
2. Considera importante la cantidad de visitantes locales, nacionales y extranjeros que arriban a Catamayo		
Catamayo recibe un flujo muy importante de turistas y visitantes, sobre toda en los meses de agosto y septiembre, son gente de provincias del norte o costa Ecuatoriana, que acuden a Catamayo para participar del mayor evento religioso de la Provincia de Loja, incluso las plazas de alojamiento y restauración quedan cortas ante la multitud de turistas que visitan nuestra ciudad, y de ahí la importancia de que se mejore en atender a esas personas para que vuelvan en los próximos años con sus familiares y amigos, y recomienden a sus conocidos porque su experiencia de viaje ha sido gratificante.	Claro que sí, recibimos a tanta gente que el pueblo en sí parece una gran feria, a nosotros nos ayuda mucho en nuestra economía, anhelamos los meses de agosto y septiembre porque nos permiten obtener beneficiosos ingresos, pero hay que reconocer que deberíamos prestar atención a la calidad de atención, pues a veces por falta de conocimiento o despreocupación, nos descuidamos y en más de una ocasión sin querer brindamos una mala imagen al turista.	Tanto locales como extranjeros visitan Catamayo por las bondades de su clima, su gente, su deliciosa comida típica, y a más de ello porque es una vía de paso hacia varias zonas del país, por ello deberíamos como pueblo Catamayense ser más suspicaces y ponernos las pilas, para tratar bien al turista con esmero y dedicación, hecho que en muchas veces lo descuidamos y quizás erróneamente vemos sólo en el turista una suma de dinero, que aporta a nuestra economía.

*Fuente**: Trabajo de Campo***
*Elaboración: **La autora***

Tabla 6: Entrevista – Calidad de Atención que recibe el Visitante o Turista

GAD Municipal Catamayo Ing. Tatiana Sánchez Directora (E) – ITUR Catamayo	Pre Asociación de Prestadores Turísticos Catamayo Ing. Jorge Monteros Presidente	CAPTUR Sr. Bolívar Jumbo T. Representante Catamayo
3. Considera que la atención, información y trato que recibe el turista y visitante que arriba a Catamayo es óptima, media o ineficiente.		
Falta mucho por trabajar, los emprendimientos turísticos tanto a nivel de propietarios y personal operativo, aún trabajan con informalidad y descuido. Creo que siendo benevolente, les otorgaría una calificación media, a la gente le cuesta mucho trabajar, sacrificarse y entender que para crecer y progresar, se requiero esfuerzo continuo. El personal de la rama turística es muy informal y pone su interés en otros aspectos, aun conociendo que el buen trato al turista es indispensable para la buena marcha del negocio.	Creo que no es tan buena, hecho que lamentablemente obedece a la falta de compromiso que como dueños de los negocios turísticos tenemos, pues muchos de nosotros no poseemos formación turística y hacemos las cosas de acuerdo a nuestro criterio personal.	Es media, creo que el interés se centra en lo económico, más no en la calidad de servicio, pero creo que si se diera una concientización plena a los dueños de los negocios turísticos se obtendría una buena acogida y seriedad para aportar al crecimiento de Catamayo como destino turístico.

*Fuente**: Trabajo de Campo***
*Elaboración: **La autora***

Tabla 7: Entrevista – Proyectos de Capacitación y/o Concientización Turística

GAD Municipal Catamayo **Ing. Tatiana Sánchez** **Directora (E) – ITUR Catamayo**	**Pre Asociación de Prestadores Turísticos Catamayo** **Ing. Jorge Monteros** **Presidente**	**CAPTUR** **Sr. Bolívar Jumbo T.** **Representante Catamayo**
4. Conoce Ud. si la entidad a la que representa ha considerado la iniciativa de realizar algún proyecto de Capacitación o Concientización Turística		
Sé que la actual administración en coordinación con la EGTMA de la UIDE Loja, tienen proyectada una iniciativa que se podrá realizar en meses próximos, pues en Catamayo existen graves falencias en la atención al visitante y turista sea éste local o extranjero, siendo las más preocupantes las siguientes: a) Escasos o nulos conocimientos en idiomas extranjeros (inglés). b) Desorden e irregularidad en la contratación de personal para tareas operativas. c) Falta conocimientos turísticos d) Inexistencia de higiene en la manipulación alimentaria en los establecimientos de alimentos y bebidas e) Escaso cordialidad y amabilidad en la atención y servicio al turista f) Personal operativo muy poco formado.	En realidad no, pues es una pena reconocer que la mayoría de compañeros que poseen emprendimientos turísticos, los manejan de manera empírica y aunque desean capacitarse, somos muy pocos los que valoramos el esfuerzo del Ministerio de Turismo y del municipio local, parece que en Catamayo, la atención a los turistas ha pasado a ser de escasa importancia. Porque lamentablemente ponemos mayor interés en otros aspectos y descuidamos el más trascendental.	No pues como somos una entidad privada, deberíamos contratar a un profesional a quien deberíamos cancelar honorarios. Este es un tema complicado, la gente en Catamayo no ve con buenos ojos las capacitaciones, nos hace falta tomar conciencia que sólo con esfuerzo podremos lograr atender bien a los turistas, por eso creo que las debería realizar el Municipio pero de manera obligatoria, para que nadie tenga la libertad de no asistir.

*Fuente**: Trabajo de Campo***
*Elaboración: **La autora***

Tabla 8: Entrevista - Implementación de Proyectos de Capacitación y/o Concientización Turística

GAD Municipal Catamayo Ing. Tatiana Sánchez Directora (E) – ITUR Catamayo	Pre Asociación de Prestadores Turísticos Catamayo Ing. Jorge Monteros Presidente	CAPTUR Sr. Bolívar Jumbo T. Representante Catamayo
5. **Cree necesario la Implementación y Desarrollo de un Plan de Concientización Turística dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Catamayo**		
Claro que sí, pero creo que la iniciativa debería realizarse con carácter obligatorio al menos para los establecimientos que figuran en el Catastro Municipal, pues desafortunadamente el endurecer las normas es lo único que nos asegura buenos resultados.	Estoy de acuerdo, pero las capacitaciones deberían ser continuas y hacerles seguimiento, estableciendo también sanciones para quienes incumplan las normas.	Sí porque ellos son el personal de contacto, que tratan a diario con el turista, por tanto son la imagen del Cantón y de su buen desempeño depende en gran parte el que el visitante considere agradable o no a su experiencia en Catamayo.

*Fuente**: Trabajo de Campo***
*Elaboración: **La autora***

3.2. Encuestas

Con la finalidad de obtener información concerniente al desarrollo de un Plan de concientización turística, al número total de prestadores de servicios turísticos del cantón, a quienes se les realizó las encuestas que se encuentra registrado en el catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Catamayo, donde se determinó la existencia de 58 establecimientos. Se aplicó un censo por ser una población finita.

Interpretación y análisis de datos

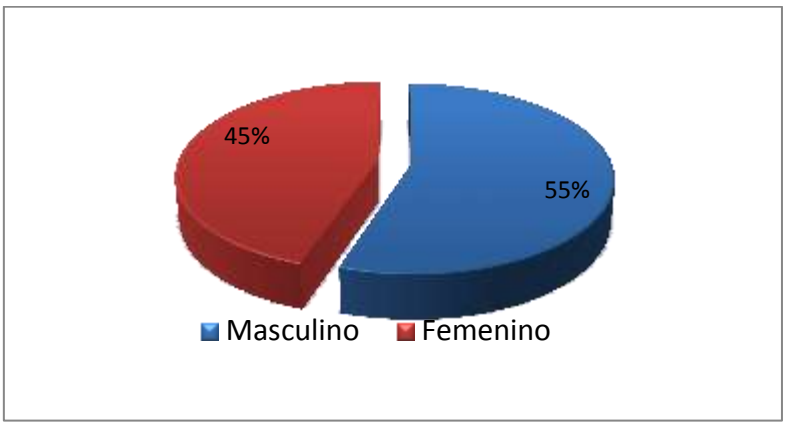
Información General

Tabla 9: Género

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	32	55
Femenino	26	45
Total	**58**	**100**

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: La Autora

GRÁFICO Nº 1



Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

De los 58 propietarios encuestados se determinó que el 55% corresponden al género masculino, mientras que un 45% es de género femenino equivalente a 45 personas.

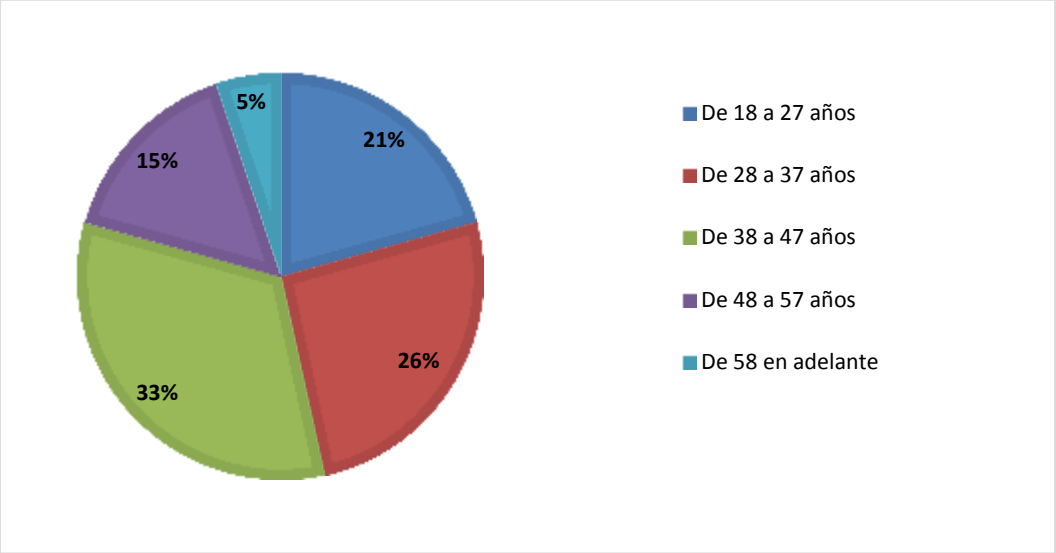
Mediante esta pregunta se pudo comprender que existe una mayor inserción laboral para hombres dentro del campo turístico más que para mujeres.

Tabla 10: Edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 27 años	12	21
De 28 a 37 años	15	26
De 38 a 47 años	19	33
De 48 a 57 años	9	15
De 58 en adelante	3	5
Total	**58**	**100**

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: La Autora

GRÁFICO Nº 2



Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

La opción edad se la se estableció en base a variables con un rango de edades que facilitó segmentar a los propietarios y administradores de los establecimientos que prestan servicios turísticos en el cantón Catamayo.

Una vez analizado la opción Edad se obtuvo que de 58 encuestados, el 33% está entre las edades de 38 a 47 años de edad, es decir personas adultas que han emprendido

en su propio negocio o personas que trabajan para buscar una mejor calidad de vida, seguido del 26% que se agrupan entre la edad de 28 a 37 años, un 21% comprende entre las edades de 18 a 27 años, son los porcentajes más relevantes del estudio.

Estos datos significan que en el sector turístico la mayor parte de prestadores de servicios están en una edad madura para recibir una capacitación, lo que implica el compromiso y responsabilidad, el tipo de grupo que se capacitará, el mismo que tiene un interés por aprender.

Cuestionario

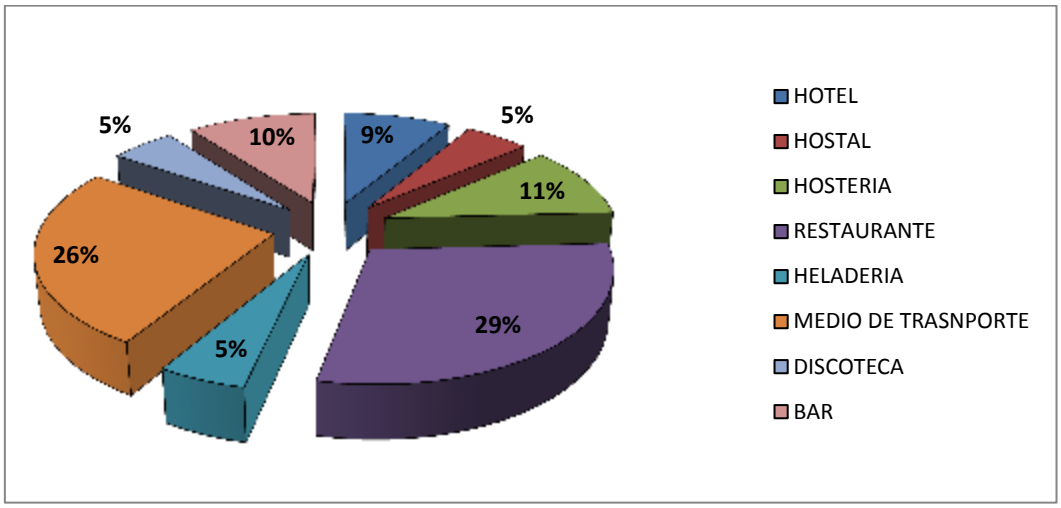
¿De las siguientes alternativas, indique qué tipo de establecimiento es su negocio?

Tabla 11: Categoría de establecimientos turísticos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
HOTEL	5	8,6
HOSTAL	3	5,2
HOSTERÍA	6	10,3
RESTAURANTE	17	29,3
HELADERÍA	3	5,2
MEDIO DE TRANSPORTE	15	25,9
DISCOTECA	3	5,2
BAR	6	10,3
TOTAL	**58**	**100**

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: La Autora

GRÁFICO Nº 3



Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

De acuerdo a la clasificación que efectúa e Ministerio de Turismo de los establecimientos, existe una variada tipología en el alojamiento, tales como los hostales, hoteles, pensiones, etc, así mismo se encuentran los restaurantes, bares, discotecas, entre otros tipos.

En este caso de los 58 encuestados, el 29 % corresponden a prestadores de servicio de restaurantes, el 26 % se dedica a prestar servicio de transporte, el 11 % corresponde a hosterías, el 10 % a bares, el 9 % a hoteles, el 5 % representa a los establecimientos de hostales, 5 % de heladerías y finalmente un 5 % que pertenece al servicio de discotecas.

Como se puede distinguir, gran parte del grupo objetivo se dedican a la hostelería, esta actividad implica una cuidadosa atención al cliente, lo que se relaciona con el desempeño de trabajo en el momento de producir el mismo, su contacto físico directo.

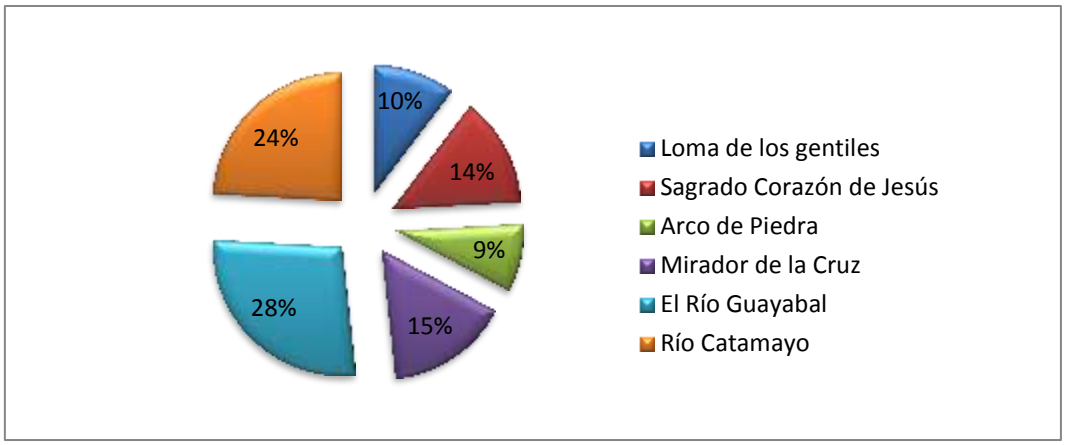
¿Del siguiente listado proporcionado de atractivos turísticos del cantón Catamayo cuál conoce?

Tabla 12: Conocimiento de atractivos por parte de los prestadores de servicios turísticos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Loma de los gentiles	6	10
Sagrado Corazón de Jesús	8	14
Arco de Piedra	5	9
Mirador de la Cruz	9	15
El Río Guayabal	16	28
Río Catamayo	14	24
TOTAL	**58**	**100**

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: La Autora

GRÁFICO Nº 4



Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

Un atractivo tiene un conjunto de características que le permiten dar una valoración tanto intrínseca como extrínseca con el fin de atraer a grupos de personas que proceden dentro o fuera del destino turístico.

En este caso, se trata de indagar el nivel de conocimiento de la geografía local de los prestadores de servicios de su propio sitio nativo, analizando los resultados se

obtuvo que el atractivo de mayor conocimiento para los encuestados es el río Guayabal con un 28 %, no obstante el río Catamayo obtuvo una aceptabilidad de un 24 %, mientras que un 15 y 14 % se les ha dado a los atractivos del Sagrado Corazón de Jesús y el Mirador de la Cruz, dejando un 10 y 9 % a los atractivos de Arco de piedra y Loma de los gentiles.

Estos datos demuestran que existe un escaso conocimiento de la geografía local de los prestadores de servicio y por consecuencia una limitada concienciación en la preservación de los bienes naturales, se desconoce el patrimonio turístico local y no se le da importancia ni valor.

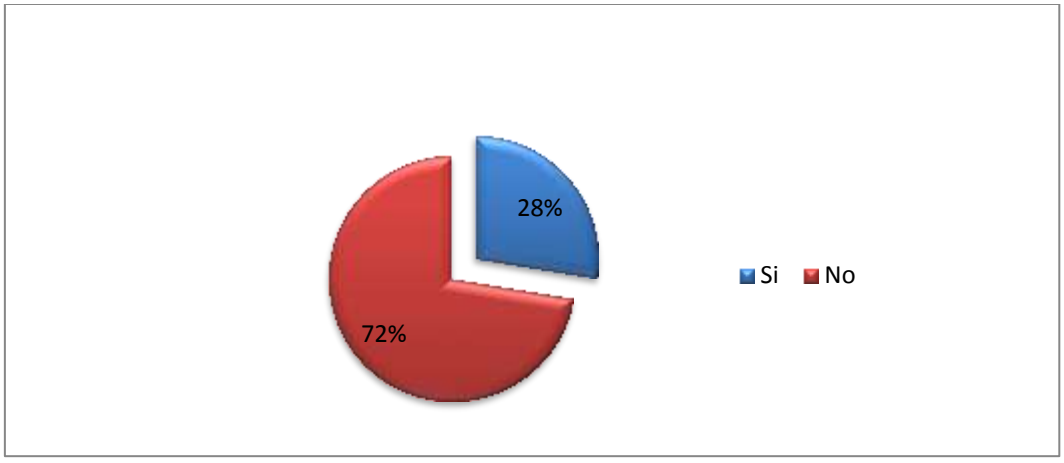
¿Tiene usted conocimiento acerca de un idioma extranjero?

Tabla 13: Conocimiento de un idioma extranjero

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	28
No	42	72
Total	**58**	**100**

Fuente: Trabajo de campo
Elaboración: La Autora

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

El conocimiento de un idioma extranjero es indispensable para tener una comunicación eficaz para informar sobre un producto o sobre alguna situación que desee resolver el turista como parte de su estadía en un destino.

Al respecto del dominio de un idioma extranjero por parte de los prestadores de servicios turísticos, el 72% de los propietarios no dominan algún idioma diferente al nativo, un 28% mencionaron que tienen conocimiento de un idioma pero en nivel básico. Mediante estos datos, se puede indicar que los prestadores de servicios turísticos demuestran una debilidad en el manejo de lengua extranjera, lo que es indispensable para el turismo.

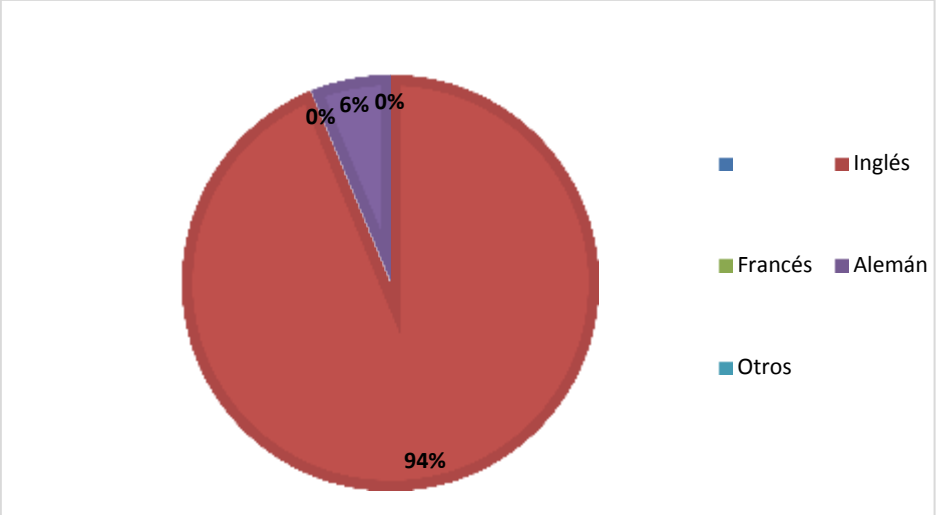
En caso de ser su respuesta afirmativa ¿Qué idioma domina y qué nivel de conocimiento tiene?

Tabla 14: Nivel de conocimiento del idioma extranjero

Idioma	**Nivel de Conocimiento**			**Frecuencia**	**Porcentaje**
	Básico	**Medio**	**Avanzado**		
Inglés	15			15	94
Alemán			1	1	6
Total	**16**			**16**	**100**

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

GRÁFICO Nº 6



Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

En la actualidad, el segundo idioma más hablado luego del español, es el inglés, lo que indica que es importante una buena preparación al menos en el manejo de este idioma.

Correlacionando con el 28 % de los prestadores de servicios que tienen conocimiento de otros idiomas, se determinó el nivel de conocimientos o dominio de dicho idioma, en donde se obtuvo que el 94 % equivalente a 15 propietarios, tienen conocimiento del idioma inglés en un nivel básico ya que fue obtenido en su formación secundaria, en cambio un 6 % tiene un nivel avanzado del idioma alemán.

Los datos permiten entender que se necesita fortalecer el nivel de inglés para que por lo menos los prestadores de servicios puedan comunicarse con un nivel intermedio, y hacer de Catamayo un destino más competitivo.

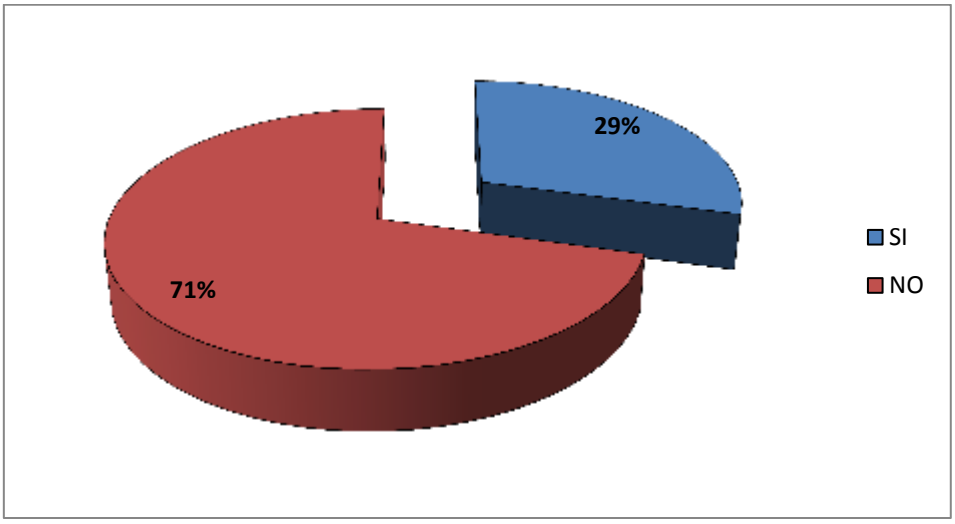
¿Alguna vez ha recibido alguna capacitación en el tema turístico en alguna entidad pública o privada?

Tabla 15: Capacitación en el tema turístico

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	29
NO	41	71
TOTAL	**58**	**100**

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

GRÁFICO Nº 7



Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

La capacitación y desarrollo en el sector turístico requiere una constante actualización de conocimientos, en vista de que al tratar con personas, las tendencias de mercado, comportamientos van evolucionando, va cambiando y hay que adaptarse con la atención, la calidad del producto, la satisfacción del viajero.

De 58 encuestados, el 71% que representa a la gran mayoría señala que no han sido capacitados por las entidades públicas o privadas, mientras que el 29 % recalca que si han sido capacitados principalmente por las entidades públicas como el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Catamayo y ministerios afines al turismo.

Con estos datos se entiende que existe una escasa participación en la extensión del conocimiento por parte de las instituciones responsables del desarrollo turístico, especialmente del sector público que asume la gratuidad de la formación turística, aunque tampoco se han hecho esfuerzos de parte del sector privado por facilitar un curso de manera intensificada.

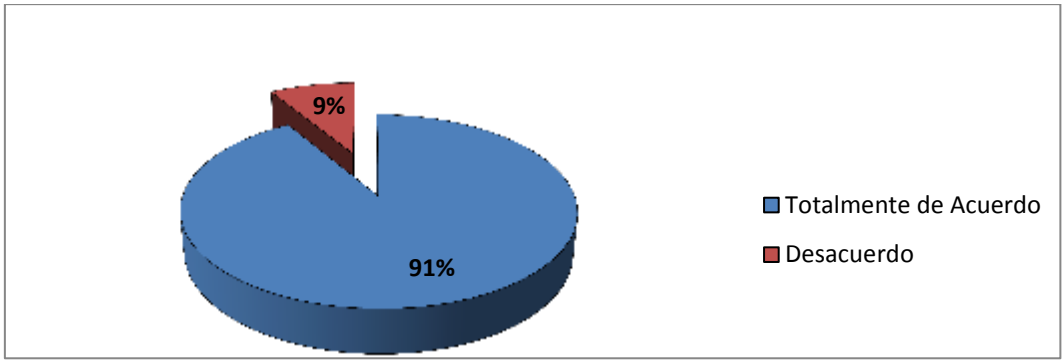
¿Estaría usted dispuesto en asistir a un programa de capacitación en lo referente a temas turísticos?

Tabla 16: Predisposición para asistir a un programa de capacitación turística

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	53	91
Desacuerdo	5	9
TOTAL	**58**	**100**

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

GRÁFICO Nº 8



Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

La predisposición para capacitarse es indispensable, se ha convertido en una necesidad de autorrealización, puesto que se incrementa el grado de conocimiento se fortalece el aprendizaje, hay un mayor dominio de herramientas en este caso de servicio, una mejor pro actividad y actitud de servir.

Los resultados obtenidos reflejan que el 91 % que representa a la gran mayoría está totalmente de acuerdo que se les apoye con capacitaciones de interés turístico ya que consideran que es muy importante para seguir ofreciendo servicios de calidad a los turistas que son cada vez más exigentes. Mientras que tan solo el 9 % están en desacuerdo, debido a que se consideran que sus servicios son de buena calidad y se sienten capaces para seguir haciéndolo.

Mediante estos datos se puedo conocer el nivel de aceptación que tiene la propuesta de concientización turística para los prestadores de servicios.

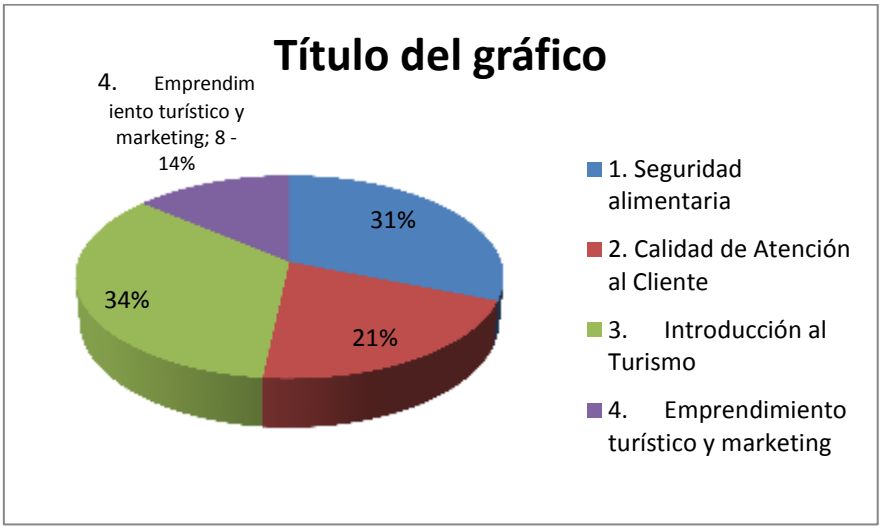
De los siguientes temas elija de acuerdo a su criterio personal los que consideraría como pertinentes tratar en el programa de capacitación.

Tabla 17: Temas de capacitación que requieren los prestadores de servicios turísticos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1. Seguridad alimentaria	18	31
2. Calidad de Atención al Cliente	12	21
Introducción al Turismo	20	34
Emprendimiento turístico y marketing	8	14
TOTAL	**58**	**100**

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

GRÁFICO Nº 9



Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

Para desarrollar programas de capacitación y desarrollo es importante que se efectúe un análisis o diagnóstico de necesidades de formación para los prestadores de servicios.

Una vez analizados los resultados se obtuvo que un 34 % concordaron que los temas de mayor prioridad son la introducción al turismo, un 31% la seguridad alimentaria, un 21% la temática de atención al cliente y un 14% optan por el tema de emprendimiento turístico y marketing.

Estos datos permiten deducir que el tema de prioridad en el cantón Catamayo es la hospitalidad, seguido de la seguridad alimentaria aspectos que influyen en la calidad del servicio, así mismo si se quiere concientizar a los prestadores de servicios en el tema de cuidado del patrimonio turístico, es indispensable la formación en geografía local, porque partiendo del conocimiento de su entorno puede motivar a la valoración y la protección del mismo.

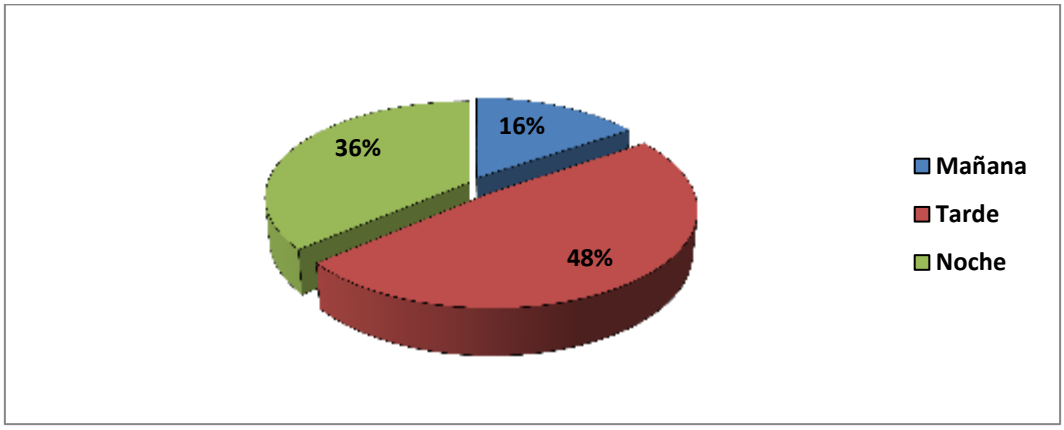
¿En qué horario le gustaría recibir la capacitación?

Tabla 18: Horarios para recibir las capacitaciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mañana (07H00 – 11H00)	9	16
Tarde (14H00 – 18H00)	28	48
Noche (18H00 – 21H00)	21	36
TOTAL	58	100

Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

GRÁFICO Nº 10



Fuente: Trabajo de Campo
Elaboración: La Autora.

Para la formación del conocimiento se necesita de un espacio prudente que no interrumpa el horario de trabajo en el que normalmente los prestadores de servicio se desempeñan.

De 58 prestadores de servicios encuestados el 48 % siendo el porcentaje mayoritario, señalan que a partir de las 14h00 sería un horario adecuado para recibir capacitación, mientras que el 36 % considera el horario nocturno como su mejor opción para adquirir conocimientos debido al desempeño de sus funciones asignadas. En cambio un 16 % señala que las capacitaciones se las podría realizar en la mañana siempre y cuando estas sean socializadas con un tiempo considerable de anticipación, situación que les permitirá re-programar o delegar sus funciones.

Estos datos permiten determinar el tiempo de capacitación para los prestadores de servicios que serían en horarios de 07H00 a 11H00, 14H00 a 18 H00 y de 18H00 a

21H00, al parecer habrá una mayor demanda de estudiantes en la jornada de la tarde y también en la noche. Estos aspectos permiten poder desarrollar una adecuada planificación para llevar a efecto el plan de concientización turística para los prestadores de servicios turísticos.

Capítulo IV

4.1. Propuesta

"Plan de Concientización Turística dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos de la ciudad de Catamayo, Provincia de Loja"

4.1.1. Introducción

La actividad turística en su dimensión productiva, se caracteriza por la alta proporción de talento humano que intervienen en el proceso de producción. Más aún, esta proporción varía directamente con la especialización del servicio. Por su parte, el grado de satisfacción de la experiencia turística está fuertemente influenciado por la presencia de una mayor cantidad de talento humano competente en sus funciones

Es posible afirmar entonces que para mejorar las expectativas del cliente es importante contar con talento humano altamente eficiente, es así que la capacitación es un eslabón, que contribuye a mejorar la cadena de servicios turísticos, en este sentido es importante entender la capacitación en un sentido más amplio pues la capacitación va ir en relación al tipo de servicio que se ofrece y posteriormente al cargo que cada colaborador posee dentro de determinada empresa es decir en un hotel habrá una recepcionista, un mesero, un botones, una camareros y así en cada empresa de servicio, pero en general la capacitación tiene como propósito la mejora en la prestación de los servicios

Ahora bien es necesario recordar siempre que la capacitación es un proceso de mejora continua, y que con el transcurso se evalúan conocimientos aprendidos pero más allá de esto es importante la aplicación y mejora de los servicios que se ofrece para que así el cliente pueda está satisfecho, ya que finalmente es a quién nos debemos.

Una característica esencial en la prestación de servicios turísticos es la simultaneidad entre la producción y el consumo, en este ámbito, sólo procede implementar un sistema de capacitación permanente que asevera la menor ocurrencia de errores y/o fallas, proceso en que el talento humano juega un rol fundamental.

La capacitación así mismo no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos y los resultados, estos resultados son propuestas más específicas en este caso el fortalecimiento del cantón Catamayo como un eje dinámico y progresivo para la mejora de condiciones y calidad de vida de los habitantes y por otra lado está la importancia de vender calidad de servicios para convertir a este lugar en un destino competitivo a nivel local y nacional.

Se hace necesario conocer que dentro de marco legal turístico del Ecuador son prestadores del servicio turístico:

- "Las personas que realicen en el país actividades turísticas, tales como: guiatura, transporte, alojamiento, recreación, alimentación y suministro de bebidas, alquiler de buques, aeronaves y vehículos de transporte terrestre y cualquier otro servicio destinado al turista.

- Quienes se dediquen a la organización, promoción y comercialización de los servicios señalados en el numeral anterior, por cuenta propia o de terceros.

- Las personas que prestan servicios de información, promoción, publicidad y propaganda, administración, protección, auxilio, higiene y seguridad de turistas, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes.

- Los profesionales del turismo y aquellas personas jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios turísticos, según lo establezca el reglamento respectivo".

La clave de un destino para ser competitivo está en el nivel de formación que tiene la población, esto influye en la atención al cliente, y esto a su vez en las futuras recomendaciones y visitas. Esta propuesta se desarrolla en vista de la detección de necesidades respecto al fortalecimiento de aspectos como la hospitalidad, la seguridad alimentaria y el conocimiento de la geografía local.

4.1.2. Antecedentes.

La ciudad de CATAMAYO es un agradable sector de la Provincia de Loja, al ser vía de paso hacia la zona costera y nudo de convergencia entre las principales vías carrozables del país. Razón por la cual ha tenido un interesante auge turístico, que se ha fortalecido en los últimos años, gracias a la gestión del GAD Municipal, cuya

preocupación se ha centrado en promocionar como destino turístico al cálido valle sureño. Más sin embargo, esos esfuerzos han sido un tanto infructuosos, porque no se consideró educar y concienciar a los Prestados de Servicios Turísticos para que puedan ofrecer un entorno turístico de calidad, que no sólo se vea enriquecido con la belleza paisajística del lugar sino que sea un referente por la calidez con que los pobladores reciban, atiendan y traten al visitante local, nacional y extranjero.

A través de un diagnóstico situacional se pudo identificar claramente las fortalezas y debilidades del sector turístico, cuyos resultados sirvieron como base para la elaboración de ésta propuesta formativa; determinándose que el escaso nivel de educación de este segmento de trabajadores tanto del sector público como privado, influye notablemente en la calidad de los servicios ofertados ya sean éstos en el área de hospedaje, alimentación, transporte u otros segmentos, pues los usuarios de los mismos se sientan muy descontentos con el actual accionar de los prestadores de servicios turísticos que operan en el entorno local.

Lo mencionado anteriormente demuestra que la falta de capacitación turística, no permite un crecimiento sostenible de la actividad, minando en cierta manera su óptima proyección. La industria turística se cimienta en base a las percepciones del turista, quien desea que su estancia o visita a un sector sea ampliamente agradable y plena en todos los aspectos, es decir sea integral; pues de nada sirve contar con un lugar de gran belleza escénica, infraestructura de mediana calidad, vialidad y accesibilidad de buenas características, sí lamentablemente la atención y servicio al turista o visitante, sigue siendo un "gran problema sin resolver" ya que se la realiza de manera desinteresada, poco oportuna y escasamente profesional.

Por todo lo descrito a detalle en los párrafos anteriores, es indudable que un pilar fundamental para el desarrollo turístico es la capacitación, de allí que para dar respuesta a esta latente necesidad de Catamayo como un naciente destino turístico, es necesario proponer un Plan de Concientización Turística, dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos del cantón Catamayo, cuya aplicación beneficiará directamente al sector turístico, permitiendo que los involucrados adquieran y desarrollen destrezas, habilidades y competencias laborales, que les permitirá realizar de manera eficaz las funciones que demanda su actividad laboral. Es necesario mencionar que el desarrollo del presente plan, se lo realizado basándose en las necesidades encontradas en el

cantón para ello se utilizó instrumentos de campo como la observación directa, la entrevista, la encuesta dirigidas a los prestadores de servicio entre hoteles, hostales y hosterías, empresas de transporte, heladerías, restaurantes, discotecas y bares; como también fue importante recabar información de quienes reciben los servicios turísticos como son los turistas, visitantes y clientes en general.

4.2. Presentación de la Propuesta

Para emprender en el desarrollo de la presente propuesta se ha creído conveniente, elaborarla de la siguiente manera

4.2.1. Objetivo de la Propuesta

Motivar un cambio de conducta positivo en los Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Catamayo, en lo referente a la atención y servicio al turista y visitante local, nacional y extranjero, enmarcado en principios de calidad y calidez, ética, y honestidad.

4.2.2. Público de Interés

En cuanto a los participantes se tomará como referencia el catastro de prestadores de servicios turístico en las diferentes denominaciones de alojamiento, restauración, bares y discotecas. Cabe destacar que los cursos o talleres están dirigidos a toda persona que se encuentra inmerso en la prestación de servicios tanto propietarios como trabajadores.

4.2.3. Beneficiarios

Beneficiarios Directos.- Los 58 prestadores de servicios turísticos de Catamayo, dentro del campo de hostelería, restauración, transporte y otras actividades inherentes al sector turístico; cuyo ánimo y motivación por insertarse en ésta propuesta educativa formativa es importante y se encuentran predispuestos a participar activamente en el procesos de capacitación, para en un futuro aportar a que Catamayo se convierta en un destino competitivo.

Beneficiarios Indirectos.- Visitantes y turistas ya sean locales, nacionales o extranjeros, quienes podrán percibir el cambio de actitud positiva de los prestadores de

servicios, que obviamente se reflejará en el pleno deleite de su estadía y experiencia satisfactoria de viaje.

4.2.4. Estructuración de la Propuesta

4.2.4.1 Metodología

Se aplicará la metodología de Formador de Formadores, con la finalidad de permitir que los alumnos que tengan la oportunidad de aprender en un futuro, puedan convertirse en capacitadores y facilitadores de conocimiento de los pobladores de su entorno.

Esta metodología se basa en el lema de "aprender – haciendo" y plantea los siguientes pasos:

1. **Acontecimiento.-** Antes de abordar al grupo, con la finalidad d minorar la tensión y romper el hielo, el facilitador debe realizar una breve actividad dinámica e integral que sirva como preámbulo motivador, del tema que posteriormente se tratará, generalmente son dinámicas, acrósticos, actividades lúdicas, etc.
2. **Desafío.-** Se realizará la presentación de un video formativo, caso práctico o actividad de análisis, luego de lo cual el grupo deberá debatir, identificar y analizar acerca de los principales problemas que se pueden observar en el desarrollo diario de las labores que realiza el personal gerencial, administrativo u operativo en la prestación de servicios turísticos.
3. **Acción de los Participantes.-** Algunos integrantes voluntarios explicarán los aspectos que más les llamaron la atención y así enlistar las características encontradas en la actividad formativa, luego se procederá a dar alternativas de solución que surgirán de los participantes.
4. **Socialización de Contenidos Teóricos.-** En ésta etapa el facilitador a través de conferencias dialogadas, clases magistrales o diálogos expositivos socializará con los participantes los contenidos teóricos de soporte que han sido concebidos para cada módulo formativo.
5. **Reflexión, discusión y análisis.-** En este momento de la clase el facilitador genera un espacio de tiempo con el propósito de analizar y obtener conclusiones

de las opiniones y alternativas vertidas en el transcurso del taller, para lo cual se concluirá con el desarrollo del tema preparado y se desarrollará actividades de soporte y retroalimentación acerca de la sesión de Aprendizaje.

6. **Síntesis.-** En este apartado los asistentes con el formador generaran conclusiones de los contenidos aprendidos en el transcurso del desarrollo de los temas, para lo cual se efectuaran las siguientes actividades:
7. Lectura del documento guía (resumen de puntos relevantes de los contenidos impartidos).
8. Plenaria de retroalimentación o
9. **Evaluación.-** De acuerdo a la pertinencia del tema tratado, se la podrá realizar:
   a) **Escrita.-** Formato impreso tanto para la evaluación de competencias como para la autoevaluación de la segunda sesión de aprendizaje.
   b) **Caso Práctico.-** Se planteará un ejercicio formativo con desafíos y cuestionamientos, que el alumno deberá resolver con base a lo aprendido en la sesión de aprendizaje.

4.2.4.2. Contenidos del Plan de Concientización Turística

El Plan de Concientización Turística, se ha concebido para desarrollarse a través de la metodología Formador de Formadores, cuyos temas a impartir han sido determinados, luego de analizar los resultados obtenidos de las encuestas y diálogos entablados a dos importantes públicos objetivos de interés:

a) Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Catamayo y
b) Autoridades y Directores de Entidades y Gremios Turísticos del sector.

Luego de lo cual, se ha establecido como prioritarios y en el orden que se indican los temas siguientes: 1. Introducción al Turismo; 2. Seguridad Alimentaria y 3. Calidad de Atención al visitante local, nacional y extranjero.

La estructuración de la planificación, se la realizará en base a módulos formativos, con las temáticas antes mencionadas y con una duración total de 40 horas de trabajo participativo y dinámico, pues de acuerdo a lo investigado éste es el requerimiento mínimo en horas, para que un curso formativo cuente con el aval del Ministerio de

Turismo.

Tabla 19: Temáticas de Talleres de Concientización Turística

Módulos	Duración en Horas
1. Introducción al Turismo	16
2. Seguridad Alimentaria	16
3. Calidad de atención al turista y visitante local, nacional y extranjero	8
Total	**40 horas**

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora.

Tabla 20: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 1)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 1 1. Introducción al Turismo	Sesión No. 1	Día 1	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	1.1. Definiciones Generales 1.2. Conceptualización OMT 1.3. Origen y Evolución del Turismo 1.4. Clasificación General	5 minutos	**Presentación y Bienvenida**		
		15 minutos	Acontecimiento Acróstico		
		30 minutos	Desafío Video Formativo		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Foro - Conversatorio		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 21: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 2)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 1 1. Introducción al Turismo	Sesión No. 2	Día 2	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	1.5. Aspectos Positivos y Negativos del Turismo 1.6. Prestadores de Servicios Turísticos - Definición - Perfil Idóneo - Clasificación General	5 minutos	**Explicaciones Generales**		
		15 minutos	Acontecimiento: Dinámica		
		30 minutos	Desafío Caso de Estudio		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Foro - Conversatorio		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 22: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 3)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 1 1. Introducción al Turismo	Sesión No. 3	Día 3	Formador de Formadores		Infocus Diapositivas Manual Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	1.7. Área de Alojamiento 1.7.1. Clasificación General - Hoteles - Hostales - Hosterías - Pensiones - Moteles - Cabañas - Refugios - Albergues - Apartamento Turístico - Camping - Ciudades Vacacionales	5 minutos	**Explicaciones Generales**		
		15 minutos	Acontecimiento: Juego de roles		
		30 minutos	Desafío Video Formativo		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Foro - Conversatorio		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 23: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 1 (Sesión No. 4)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 1 1.Introducción al Turismo	Sesión No. 4	Día 4	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	1.8. Área de Alimentos y Bebidas 1.8.1. División: a) Alimentación Comercial b) Alimentación Social 1.8.2. Clasificación General: - Restaurantes - Cafeterías - Bares - Restobares 1.9. Transporte 1.9.1. Clasificación General - Aéreo -Terrestre - Marítimo 1.9.2. Otros servidores de transporte	5 minutos	**Explicaciones generales**		
		15 minutos	Acontecimiento Crucigrama		
		30 minutos	Desafío: Análisis de Documento Investigativo		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia Dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Debate		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación: Caso Práctico		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 24: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 2 (Sesión No. 1)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 2 2. Seguridad Alimentaria	Sesión No. 1	Día 5	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Video Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	Generalidades Parámetro de Seguridad Alimentaria Calidad e inocuidad alimentaria Alimentación Saludable	5 minutos	**Explicaciones Generales**		
		15 minutos	Acontecimiento: Dinámica Grupal		
		30 minutos	Desafío Video Formativo		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Foro – Conversatorio		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 25: Plan de Concientización Turística – Taller No. 2 (Sesión No. 2)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Taller No. 2 2. Seguridad Alimentaria	Sesión No. 2	Día 6	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	2.5 Contaminación Alimentaria 2.6 Fuentes de contaminación Alimentaria Acidez Humedad Comida Temperatura Tiempo Oxigeno 2.7 Clasificación de Alimentos - Alto riesgo - Bajo riesgo	5 minutos	**Explicaciones Generales**		
		15 minutos	Acontecimiento: Visita In situ Centro de Abastecimientos		
		30 minutos	Desafío Informe de Inspección Formativa		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Retroalimentación Sumativa		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Caso Práctico		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.

Elaboración: La Autora

Tabla 26: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 2 (Sesión No. 3)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 2 2. Seguridad Alimentaria	Sesión No. 3	Día 7	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	2.8 Principales riesgos de contaminación alimentaria a) Riesgos Microbiológicos b) Riesgos Físicos c) Riesgos Químicos 2.9. Enfermedades Alimentarias a) ETAS por bacterias b) Etas por virus	5 minutos	**Explicaciones Generales**		
		15 minutos	Acontecimiento: Dinámica		
		30 minutos	Desafío: Exposición Grupal		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Plenaria		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Retroalimentación sumativa		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 27: Plan de Concientización Turística – Taller No. 2 (Sesión No. 4)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 2 Seguridad Alimentaria	Sesión No. 4	Día 8	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Video Formativo Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	2.10 Contaminación Cruzada 2.11 Normas Preventivas del Manipulador Alimentario	5 minutos	**Explicaciones Generales**		
		15 minutos	Acontecimiento: Ejemplo Formativo		
		30 minutos	Desafío Video Formativo		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Foro – Conversatorio		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 28: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 3 (Sesión No. 1)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 3 3. Calidad de Atención al Turista y visitante Local, Nacional y Extranjero	Sesión No. 1	Día 9	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Video Formativo Caso de Estudio Papelógrafos Prueba de Evaluación de Contenidos
	3.1. Consideraciones Generales 3.1.1. Cómo espera ser tratado el turista o visitante en el destino turístico. 3.1.2. Destino Turístico de Excelencia Cultura de Servicio Definiciones Características Importancia 3.3. Calidad Total	5 minutos	**Explicaciones Genrales**		
		15 minutos	Acontecimiento Dinámica		
		30 minutos	Desafío Video Formativo		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Foro – Conversatorio		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: La Autora

Tabla 29: Plan de Concientización Turística – Módulo No. 3 (Sesión No. 2)

Tema	Contenidos	Programación	Metodología	Horario	Recursos
Módulo No. 3 Calidad de Atención al Turista y Visitante Local, Nacional y Extranjero	Sesión No. 2	Día 10	Formador de Formadores	14h00 a 18h00	Infocus Diapositivas Manual Formativo Caso de Estudio Prueba de Evaluación de Contenidos
	3.4 Manejo de Quejas y Reclamos: - ¿Cómo proceder ante quejas y reclamos de los clientes y convertir a este en una verdadera oportunidad? 3.5 Técnicas para mejorar el trato al Cliente	5 minutos	**Explicaciones Generales**		
		15 minutos	Acontecimiento Juego de roles		
		30 minutos	Desafío Caso de Estudio		
		30 minutos	Acción de los Participantes Resultados del desafío		
		60 minutos	Socialización de Contenidos Teóricos Conferencia dialogada		
		20 minutos	Pausa/ Break		
		30 minutos	Reflexión, discusión y análisis Foro – Conversatorio		
		30 minutos	Síntesis Soporte de aspectos relevantes		
		20 minutos	Evaluación Prueba Escrita – Caso Práctico		
Total		4 Horas			

Fuente: Trabajo de campo.
Elaboración: LaAutora

4.2.4.3. Requisitos del Taller Formativo

a) Inscripción

Se la realizará en la Oficina de Información Turística ITUR del GAD Municipal de Catamayo, presentando los siguientes documentos.

- Copia de Cédula de Identidad
- Copia del Certificado de Votación
- Copia del Permiso de Funcionamiento del Establecimiento Turístico (Actualizado).
- Formulario de Inscripción

b) Cupo

El taller formativo tendrá un límite máximo de 20 a 25 participantes para garantizar una buena formación y aprendizaje del módulo tomando en cuenta la duración estipulada.

c) Duración

Se desarrollará en 10 días hábiles, estableciendo un período formativo de 4 horas diarias. En el horario comprendido entre las 14h00 a 18h00 p.m.

d) Costos

Será de carácter gratuito, pues los valores serán asumidos por el GAD Municipal del Cantón Catamayo, con el apoyo y el aval de la Regional Frontera Sur del Ministerio de Turismo del Ecuador.

4.2.4.4. Aprobación del curso

- El participante deberá reunir un porcentaje 7/10 como mínimo para aprobar el curso y obtener el certificado
- El porcentaje de asistencia debe ser mayor a 70% del total de las horas de la capacitación.

4.3. Talento Humano

Se requiere organizar un proceso de reclutamiento a través del Municipio del Cantón para poder contratar a tres facilitadores que impartan estos tres módulos de la propuesta de concienciación turística. Se ha propuesto un formato de hoja de vida del futuro facilitador.

El candidato deberá llenar una ficha técnica en la cual se detallen sus principales datos informativos, así como su nivel de conocimiento formativo y experiencia profesional y otros datos de interés que considere adecuados la municipalidad.

Tabla 30: Formato de la hoja de vida del facilitador

HOJA DE VIDA DEL FACILITADOR			
DATOS GENERALES:			**FOTO**
Nombre:		**Cédula de identidad:**	
Edad:		**Nacionalidad:**	
Lugar y fecha de nacimiento:		**Estado Civil:**	
Teléfonos:		**Dirección domiciliaria:**	
Correo electrónico:			
INFORMACIÓN ACADÉMICA:			
Título	**Institución**	**Año**	**Registro**
CURSOS			
Temática	**Institución / Lugar**	**Año**	**Duración**
TEMÁTICAS DE CAPACITACIÓN QUE HA EJECUTADO			
Temática	**Institución en la que ofertó sus servicios de capacitación**	**Fecha**	**Lugar / Evento**
EXPERIENCIA LABORAL GENERAL			
Institución	**Funciones realizadas**	**Año**	**Tiempo de permanencia**
REFERENCIAS LABORALES			
Nombre	**Institución**	**Teléfonos**	**Cargo**

Fuente: Investigación directa
Elaboración: La Autora.

Una vez que se haga la selección del personal, se contratará y posteriormente a impartir la capacitación se evaluará su desempeño.

Respecto al pago de honorarios se requiere que el facilitador contratado presente:

- Informe final de actividades realizadas por el facilitador (incluye fotos, evaluaciones, preguntas realizadas a los participantes, entre otros)
- Factura actualizada
- Certificación Bancaria

Para pagar al facilitador se tomará en cuenta que una vez finalizado el curso, se procede a solicitar al facilitador que entregue la documentación para proceder al pago de sus servicios profesionales. Los pasos son los siguientes:

- Se recibe los documentos de la capacitación ejecutada por parte del facilitador
- Se revisa todos los documentos, especialmente si están completos y leyendo de forma minuciosa la redacción del documento, la presencia de las firmas de responsabilidad, las fechas, el número de horas, programación académica aprobada, listas de participantes (con firmas), lista de evaluaciones y asistencias obtenidas por los participantes (para definir los aprobados y los no aprobados), informe final de actividades realizadas por el facilitador (incluye fotos, evaluaciones, preguntas realizadas a los participantes, entre otros).

4.4. Presupuesto, Financiamiento y Aval

Para el desarrollo de la presente propuesta de concientización turística será necesario emplear y gestionar algunos recursos materiales, humanos, financieros para implementar y resolver las necesidades existentes. El financiamiento se lo realizará a través de una partida presupuestaria asignada para Capacitación y que se encuentra vigente en la actual administración del GAD Municipal de Catamayo y contará con el apoyo institucional del Ministerio de Turismo, quienes proveerán el facilitador y la logística propia de un evento formativo. Y en lo referente al aval académico, contará con el apoyo de la Universidad Internacional de Ecuador.

4.5. Imagen Creativa de la Propuesta

Con la finalidad de dar mayor sustento y soporte al Plan de Concientización Turística, se ha concebido una interesante y dinámica imagen creativa, que motivará al público objetivo, para insertarse activamente en el proceso formativo.

Ilustración 8: Logo de la propuesta de concientización turística
Elaboración: Martha Bermeo, 2013.

4.5.1. Logotipo

Se empleara una imagen gráfica de amplia representatividad, cuyo simbolismo es un ave que va emprender su vuelo, matizada con los colores emblemáticos de los símbolos patrios del pueblo catamayense, como símbolo de prosperidad y ánimo ferviente de ser mejores.

- La franja superior de color verde, significa la fertilidad y verdor de los campos del cálido y fértil valle.
- La franja intermedia de color amarilla, simboliza la riqueza y el turismo, cuyo centro lleva una estrella que representan las parroquias del cantón.
- La franja inferior de color azul, significa el flujo hídrico del Cantón y el perenne azul del firmamento.

4.5.2. Isotipo

La letra es de características fuertes, con una tipología de gran significancia y matizado en color verde para resaltar el desarrollo de una actividad responsable. Estableciendo un lema bastante intuitivo, que invita al desarrollo de un turismo coherente y sostenible cimentado en la ética y solidaridad con responsabilidad.

4.6. Manual Formativo

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Se detectó que existen un sinnúmero de debilidades y falencias en las labores diarias de los Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Catamayo, hecho que se lo determinó a través de observaciones directas, entrevistas a autoridades y representantes del ramo, y encuestas a públicos de interés; llegándose a definir como las más preocupantes a las siguientes: falta de conocimientos técnicos de la actividad turística, escaso nivel formativo en procesos de higiene y manipulación alimentaria e irregularidades en la calidad de atención al turista y visitante; razón por la cual esas fueron las temáticas en las que se basó y concebió el Plan de Concientización Turística.
- Los Prestadores de Servicios Turísticos, manifiestan su oportuna motivación por capacitarse es así que el 91% del total de encuestados, asevera estar de acuerdo con el desarrollo un Plan de Concientización Turística, y éstos resultados podrían mantenerse únicamente con el apoyo de las entidades responsables de la actividad turística, quienes deberían motivar a los participantes para que su interés no decaiga, pues a decir de los responsables del ITUR Catamayo la actividad será exitosa únicamente con el compromiso firme, ético y honesto de los involucrados.

- Gran parte de los Prestadores de Servicios Turísticos, carecen de conocimientos de la Geografía Local, hecho que sin duda dificulta el dar información certera y valedera la turista y visitante. Pues porcentajes mayoritarios del 28 y 24% manifiestan conocer preferentemente como atractivos turísticos relevantes los Ríos Guayabal y Boquerón. Hecho que debe ser analizado por el GAD Municipal, ya que Catamayo posee otros sitios de valor natural y cultural que merecerían ser difundidos por sus pobladores.

Recomendaciones

- A los prestadores de servicios turísticos inscribirse en los cursos que se organizan mediante la propuesta para convertir a Catamayo en un destino competitivo con la calidad en atención al cliente y cuidado de los recursos turísticos.

- Al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Catamayo y Regional Frontera Sur del Ministerio de Turismo del Ecuador, no escatimar esfuerzos en la consecución de talento humano de amplia experiencia, que pueda brindar una capacitación de alto nivel , de manera que se puedan lograr los objetivos planteados, desarrollando a futuro medios de seguimiento, monitoreo y evaluación.

- Al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Catamayo y Regional Frontera Sur del Ministerio de Turismo del Ecuador y Universidad Internacional del Ecuador, que se afiancen y establezcan relaciones de Cooperación Interinstitucional, para que la presente iniciativa se ejecute, a través de la puesta en marcha del plan de concienciación turística, dirigido a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Catamayo, provincia de Loja.

Bibliografía:

ACERENZA, M. (2002), *Administración del Turismo*, Editorial Trillas, DF – México.

ACOSTA, J, FERNÁNDEZ, N & MOLLÓN M. (2002) *Recursos Humanos de las Empresas de Turismo y Hotelería*, Printece Hall, USA.

ARIAS, H (1996) *Catamayo en su devenir histórico*. CCE, Loja – Ecuador.

BARLON, J. (2005) *Una Queja es un Regalo*, Grupo Editorial Norma, Bogotá – Colombia.

ELIAS, J (2000). *Clientes contentos de verdad. Claves para comprender a clientes y a usuarios*. Ediciones Gestión 2000, Barcelona – España.

FRANCESC LA ROCA. (1996). *Economía crítica trabajo y medio ambie*nte. Ediciones Gallach, Barcelona – España.

GARCÍA, F. (2010) Técnicas de Atención y Servicio al Cliente. Grupo Editorial Norma. Madrid – España.

HAYES, B. E. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente.* Limbergraf, Barcelona – España.

LICKORISH, L & JENKIS H, (2000) *Introducción al Turismo* 2000. Editorial Síntesis. Madrid – España.

Ley de Turismo del Ecuador (2008). Expedida en Registro Oficial. Quito - Ecuador

SANTOS, D (2002). *Gestión de la Calidad Total*. Edígrafos, Madrid - España

Netgrafía:

ASOGAPAL. (2012). Obtenido de http://www.asogopal.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=210 (Consulta: 07/07/2013)

Catamayo, M. d. (2012). Municipio de Catamayo. Obtenido de http://www.municipiodecatamayo.gob.ec/catamayo/index.php/la-municipalidad/division-politica/446-p-san-jose (Consulta: 04/02/2014)

Catamayo, M. d. (2013). Revista virtual Catamayo. Obtenido de http://www.vivacatamayo.com/index.php/catamayo/festividades/17-fiesta-en-honor-a-la-virgen-de-el-cisne (Consulta : 06/02/2014)

ANEXOS

ANEXO A: Anteproyecto de Tesis

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR SEDE- LOJA

ESCUELA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y MEDIO AMBIENTE

TEMA: ¨*PLAN DE CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA, DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA*¨.

PROPONENTE:

MARTHA JANNETH BERMEO SALAZAR

LOJA – ECUADOR

2013

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

¨PLAN DE CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA, DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA¨.

2. PLANTEAMIENTO, FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del problema

Desde la antigüedad, el hombre ha necesitado usar su tiempo libre mediante el descanso y la recreación, esto ha llevado, a través de los siglos a que un número creciente de personas se vieran atraídas por conocer otros lugares, costumbres y tradiciones diferentes a las suyas y se dedicaran a viajar con la finalidad de la divertirse.

Ecuador es un país con una vasta riqueza natural y cultural. La diversidad de sus cuatro regiones ha dado lugar a cientos de miles de especies de flora y fauna. "Cuenta con alrededor de 1.640 clases de pájaros. Las especies de mariposas bordean las 4.500, los reptiles 345, los anfibios 358 y los mamíferos 258, entre otras. No en vano el Ecuador está considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta, siendo además el mayor país con biodiversidad por km^2 del mundo. La mayor parte de su fauna y flora vive en 26 áreas protegidas por el Estado"[1]. Así mismo, ofrece atractivos históricos como los centros urbanos de las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Loja, además de atractivos gastronómicos y una gran variedad de culturas y tradiciones.

En los últimos siete años, Ecuador ha experimentado un gran desarrollo turístico. Esto ha desencadenado la creación de nuevos hoteles, hosterías, hostales, bares, restaurantes, centros de recreación, entre otros; para satisfacer las necesidades de los turistas y personas en general que soliciten estos servicios.

En Loja, conocida como "Cuna de Artistas" y la "Centinela del Sur", especialmente en el Cantón Catamayo, se ofrecen varias opciones de estancia, alimentación y recreación para los turistas, ya que es un cantón muy activo debido a que es centro aeroportuario, es limpio

[1] es.wikipedia.org (Consulta: 17/03/2013)

y tiene un clima cálido seco, exquisito que se presta para visitarlo durante todo el año, en especial los fines de semana.

Por su ubicación geográfica se ha convertido en un cantón emblemático, pues es el punto de convergencia hacia todos los lugares de Ecuador, además de poseer el Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez, medio con el que comunica a Loja con el resto del País. Catamayo cuenta actualmente con 36 establecimientos turísticos[2] y se muestra como una urbe siempre lista a recibir al visitante o simplemente ser el lugar donde los viajeros hacen su parada para descansar un momento y deleitarse con el sabor único de su deliciosa gastronomía, la misma que la encuentran en diferentes restaurantes de la urbe catamayense; su gente es amable y trabajadora constituyéndose en un factor importantísimo para el desarrollo de la Ciudad.

Las empresas turísticas de la ciudad de Catamayo deben aprender a valorar y conservar al turista interno y externo, mediante la calidad de servicio tanto en el personal como en los diferentes servicios o ámbitos que presten; es por ello que se ha creído conveniente realizar un ¨PLAN DE CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA, DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE CATAMAYO¨; para que los propietarios tanto como los funcionarios de las mismas, lo tomen en cuenta y lo pongan en práctica para beneficio de la empresa, del catón, de la provincia de Loja y del país en general.

2.2. Formulación del problema

En la actualidad el sector turismo se ha convertido en una de las actividades más importantes de la economía, y una de las más promisorias en los próximos años, es por ello el gran interés por parte de la Alcaldía del cantón Catamayo, de incrementar el flujo turístico.

Catamayo tiene una alto potencial turístico por la diversidad de sus recursos naturales y culturales, el clima cálido seco que posee, por ser centro aeroportuario, además de ser paso obligatorio para la vía a la costa ecuatoriana, entre otros; sin embargo el sólo hecho de tener varios recursos y/o atractivos turísticos no determinan el éxito del desarrollo del

[2] Restaurantes, Hoteles, Bares, Restaurantes, Discotecas, Hosterías, Centros de recreación.

turismo, sino que, son las actitudes y comportamiento de los pobladores los que generarán una imagen de la región, sea positiva o negativa.

La Conciencia Turística, es la que contribuirá a comportamientos y actitudes positivas de la población ante los visitantes, que muy bien podrían ser adoptados para inducir a los cambios en el comportamiento de la población, haciéndolas más comprensivas y solidarias, tanto a sus semejantes así como también frente a su naturaleza. De esta manera con esta investigación, decidimos que los principales actores de la investigación fueron los pobladores o propietarios y los turistas para demostrar que la Conciencia Turística constituye un pilar fundamental para el desarrollo del turismo en Catamayo, además que contribuirá a revalorizar la cultura y ayudara a mejorar algunos aspectos actitudinales y/o comportamientos de la población frente a cualquier visitante.

El desconocer lo que se posee, induce a subestimar el potencial turístico que tiene un pueblo, entregando mala información y por ende mal trato al turista. Por las razones expuestas, es prioritario elaborar un Programa de Concientización Turística para los prestadores de servicios Turísticos de la ciudad de Catamayo, con el firme propósito de colaborar e incentivar a las empresas a prestar un servicio de calidad hacia el turista nacional y extranjero; y a la vez nos induzca a afirmar que, el futuro del turismo de éste cantón radica especialmente en el trato y el servicio que le dé a los turistas.

2.3. Sistematización del problema

- ¿Qué tan importante es el flujo turístico en la Provincia de Loja, especialmente en el Cantón Catamayo?
- ¿Los atractivos culturales y naturales, son suficientes para obtener turismo en una ciudad?
- ¿Es importante la actitud de las personas que están relacionadas en el ámbito turístico?
- ¿El sector turístico del Cantón Catamayo, sabe cómo tratar a los turistas?
- ¿En que beneficiaría un plan de concientización turística en el cantón Catamayo?

- ¿Insertar una cultura de calidad en el trato al visitante local, nacional y extranjero, dinamiza la cercanía de un sector?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo General.

Diseñar un plan de concientización y motivación, dirigida a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Catamayo, para promover la excelencia en la calidad del servicio a los turistas.

3.2. Objetivos Específicos.

1. Recopilar información bibliográfica para conocer la realidad situacional del cantón Catamayo.
2. Detección de las necesidades de concientización turística requeridas en la población que presta servicios turísticos dentro de la ciudad de Catamayo.
3. Desarrollo de manuales formativos, con base en los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas aplicadas al público de interés.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

a) Teórica

La realización del trabajo investigativo constituye un aporte de los estudiantes para el ámbito social, aplicando los conocimientos teóricos y prácticos, con la finalidad de aportar de una u otra manera con alternativas que puedan servir para orientar y/o asesorar a los propietarios y funcionarios de servicios turísticos de la ciudad de Catamayo, mediante un Plan de Concientizacón, que ayudará al servidor turístico a valorar las potencialidades que tienen su cantón, su infraestructura, su gente, sus costumbres y tradiciones; y mediante ello poder servir a los turistas con calidad y calidez de atención.

b) Metodológica

El Plan de Concientización Turística, dirigida a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Catamayo, requiere utilizar métodos como: Histórico Descriptivo, Método Deductivo, Método Inductivo, Método Analítico, Método Sintético así como también técnicas bibliográficas, la Encuesta, y la Observación; los cuales conducirán indudablemente a tomar decisiones en función a soluciones a los problemas en el servicio turístico de Catamayo que atraviesan los visitantes cuando llegan a una ciudad desconocida, en relación a lo que esperan.

c) Práctica

Al elaborar el presente trabajo mi finalidad es aplicar los conocimientos que he adquirido durante los estudios universitarios, los cuales me permitirán ayudar a la comunidad a fomentar e impulsar el turismo de una manera diferente y positiva, mediante la calidad y calidez de atención al cliente en la ciudad de Catamayo. Por otra parte tengo la finalidad de obtener el Título Profesional en Ingeniería en Gestión Turística y Medio Ambiente.

5. MARCO REFERENCIAL

1.1. Marco Teórico

La planeación es necesaria en todos los ámbitos de la vida humana: lo personal, lo laboral, lo social, y de manera general en todo tipo de organización. El empleo de la palabra planeación (más común en sociedades capitalistas) incluye un principio de aplicación: la racionalización, relacionada con el cumplimiento de la máxima: "Eficacia y eficiencia". En las sociedades socialistas el concepto a manejar es la planificación. Estos dos términos: planeación y planificación, se distinguen por tener otro tipo de características en su aplicación.

El desarrollo de todo tipo de planeación, por su amplitud, debe seguir una serie de pasos, se debe realizar una acotación del alcance, el tiempo, el lugar, la definición de los medios y los recursos con que se cuenta, esto implica realizar una análisis previo de lugar en donde se aplicará, en éste caso será el sector turístico de la ciudad de Catamayo.

Todo planteamiento es acotado, por lo que es necesario el desarrollo de los puntos anteriores para poder definir una forma de solucionar un problema y lograr su alcance deseado.

La ciudad de Catamayo, necesita saber cómo manejar el recurso turismo que tiene dentro de él, su ubicación geográfica estratégica, sus relieves, su clima, su gente, entre otros. La diversa gama de atractivos que posee la provincia, generan turismo en diferentes épocas del año, lo que representa un ingreso altamente económico para la misma.

En los últimos años, en Catamayo ha crecido las empresas que brindan servicios de todo tipo, como: alimentación y bebidas, hospedaje, transporte, etc.; es decir que brinden a los visitantes servicios que están contemplados dentro del turismo, es por ello que se nota la preocupación de realizar un Plan de concientización para estas empresas en cuanto al servicio que se brinde al turista, el cual es importante para la imagen del cantón y la provincia en general.

1.2. Marco Conceptual

- **Plan**: "Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra".[3]

- **Conciencia Turística:** Conjunto de actitudes de servicios, comportamiento de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción a través de la hospitalidad y compresión. Sentido de estar brindando un servicio en su accionar cotidiano, que tienen los lugareños para el turista.

- **Eficiencia:** "Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos"[4].

- **Eficacia:** "Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos"[5].

[3] www.definicion.de. (Consulta: 17/03/2013)

[4] www.gerencie.com (Consulta: 17:03/2013

- **Recurso:** "Es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio"[6]. "Normalmente, los recursos son material u otros activos que son transformados para producir beneficio y en el proceso pueden ser consumidos o no estar más disponibles. Desde una perspectiva humana, un recurso natural es cualquier elemento obtenido del medio ambiente para satisfacer las necesidades y los deseos humanos"[7].

- **Atractivos Turísticos:** Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Los principales son los que poseen atributos convocantes con aptitud de generar visitantes, por sí. Los complementarios son los que en suma o adicionados a los principales hacen un lugar o zona turística.

- **Actividad Turística:** Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios.

- **Infraestructura Turística:** Es toda construcción, instalación o servicio para la práctica del turismo. Ej: aeropuertos, rutas, sistemas de transporte, obras sanitarias, etc. años.

- **Hospitalidad: "**Es la cualidad de acoger y agasajar con amabilidad y generosidad a los invitados o a los extraños.1 "Hospitalidad" se traduce del griego fi·lo·xe·ní·a, que significa literalmente amor (afecto o bondad) a los extraños. En latín hospitare, significa "recibir como invitado". Existen algunas palabras con raíces latinas que están estrechamente relacionadas como hospital, hospicio y hostal. En cada una de estas palabras, el significado principal se centra en un anfitrión que da la bienvenida y responde a las necesidades de las personas que se encuentran temporalmente

[5] www.gerencia.com (Consulta: 17/03/2013)

[6] Diccionario de la lengua española (vigésima segunda edición), Real Academia Española, 2001. (Consulta: 17/03/2013)

[7] es.wikipedia.com (Consulta 18/03/2013)

ausentes de sus hogares. La frase "recibir como invitado" implica al anfitrión prepararse para cumplir los requerimientos básicos de un invitado"[8].

- **Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos:** Conocida también como la industria turística, son todos aquellos establecimientos que proporcionan los servicios que requiere y necesita el flujo turístico entre ellos: Alojamiento, alimentación, recreación, entre otros.

- **Visión:** Futuro relativamente remoto donde la empresa se desarrolla en las mejores condiciones posibles de acuerdo a los sueños y esperanzas del propietario o director ejecutivo.

- **Misión:** "Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer y el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintiva"[9].

- **Valores**: "Valores son saberes que se aprenden al estar inmersos en una determinada forma cultural por lo tanto no pueden ser ajenos a la dinámica que toma realmente el hacer educativo"[10].

- **Objetivos Estratégicos:** Resultados a largo plazo que una organización espera lograr para hacer real su misión y visión.

- **Fortalezas:** Constituyen las fuerzas propulsoras de la organización y facilitan la consecución de los objetivos organizacionales.

- **Debilidades:** Son las limitaciones y fuerzas restrictivas que dificultan o impiden el logro de tales objetivos.

[8] es.wikipedia.org (Consulta: 18/03/2013)

[9] www. planeacionestrategica.blogspot.es (Consulta 18/03/2013)

[10] www.seminariodos.blogspot.com (Consulta 18/03/2013)

- **Oportunidades:** Son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que, una vez identificadas, pueden ser aprovechadas.

- **Amenazas:** Son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

- **Estudio del FODA:** Esta matriz hace ver las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene o puede tener una organización en su entorno. Es de vital importancia desarrollarla para tener una mejor orientación en el momento de plasmar sus objetivos y planes de acción, para que estos sean lo más cercano a la realidad de la empresa.

- **Análisis Interno:** Implica el análisis de los recursos (recursos financieros, máquinas, equipos, materias primas, recursos humanos, tecnología, etc.) de que dispone o puede disponer la empresa para sus operaciones actuales o futuras.

- **Análisis Externo**: Permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

- **Entorno:** "Es lo que rodea a un individuo, sin formar parte de él, por ejemplo el clima, otros individuos, el relieve, las normas culturales, religiosas o jurídicas, etcétera. Las múltiples interrelaciones que se presentan en el entorno, dando significación al entorno, y gravitando sobre el sujeto, componen el contexto"[11].

- **Los factores externos de una organización:** Presentan las oportunidades y las amenazas que, bajo una acertada perspectiva crean atractivos.

- **Los factores internos:** Fuerzas y debilidades, crean competitividad en el mercado.

2. Hipótesis

El plan de concientización y motivación, influye en el fortalecimiento de los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Catamayo para

[11] www.deconceptos.com (Consulta 18/03/2013)

ofrecer una mejor calidad y calidez de atención, protección de los recursos turísticos con actitud positiva.

3. TEMARIO TENTATIVO

Capítulo I. Generalidades del Cantón Catamayo

1.1. Información General del Cantón Catamayo
1.2. Datos Históricos
1.3. Ubicación Geográfica
1.4. Flora y Fauna
1.5. Servicios Básicos
1.6. Salud
1.7. Principales Actividades Económicas
1.8. Aspectos Turísticos Generales del Cantón Catamayo

CAPÍTULO II. Diagnóstico Turístico Integral de Catamayo

2.1. Diseño del diagnóstico

2.1.1. Planes de desarrollo previos para la localidad

2.1.2. Detalle sobre la infraestructura turística existente.

2.2. Recolección de información de campo

2.2.1. Entrevistas

2.2.2. Encuestas

CAPÍTULO III. Propuesta

5.1 Propuesta de un Plan de Concientización Turística, dirigida a los prestadores de servicios Turísticos del cantón Catamayo.

Conclusiones y Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Métodos de investigación

- ***Tipo de Estudio***

Para realizar la presente investigación académica, es conveniente explorar el objeto de estudio puesto que en su entorno se analizarán las causas y efectos que se dan al no poseer una conciencia adecuada en cuanto a los servicios turísticos que presta la ciudad de Catamayo.

- **Métodos**

En el proceso de la investigación será precisa la utilización de métodos y técnicas que permitirán conocer y recolectar la información para el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación

- ✓ ***Método Deductivo.-*** Sustentado en el análisis teórico científico y utilizando la información que brinde el Ministerio de Turismo, en relación a los lugares turísticos de Catamayo (Catastro).

- ✓ ***Método Inductivo.-*** Permitirá conocer la problemática específica que tiene Catamayo, por la falta de conciencia en los sectores turísticos; logrando el análisis crítico de los objetivos de la Investigación.

- ✓ ***Método Analítico.***- En base al análisis e interpretación de las encuestas se determinará la situación actual de las empresas y su proyección.

- ✓ ***Método Sintético.***- Utilizado para la formulación de conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación el mismo que servirá de referencia a los propietarios de las empresas turísticas de Catamayo y demás lectores.

- **Técnicas**

Al utilizar los métodos descritos anteriormente en la presente investigación se aplicará las técnicas de recolección de información entre las cuales tenemos:

✓ ***Bibliográfica.-*** La cual permitirá sistematizar, corregir y organizar capítulos, temas, subtemas, anotaciones de los datos, de la bibliografía empleada en la Investigación para la elaboración del Marco Teórico.

✓ ***Entrevista.-*** Para la entrevista se utilizará los criterios comparativos de la contestación positiva o negativa con el soporte explicativo que adopte el entrevistado.

✓ ***Encuesta.-*** Desarrollada a población finita, compuesta por prestadores de servicios turísticos que figuran en el Catastro del Ministerio de Turismo.

✓ ***Censo poblacional.-*** Aplicado a 58 prestadores de servicios turísticos del cantón Catamayo.

5. RECURSOS

a) Recursos Humanos

En la presente investigación participarán los siguientes recursos humanos:

- Director de Tesis
- Una estudiante aspirante a obtener el Título en Ingeniería en Gestión Turística y Medio Ambiente.
- Alcalde del Catón Catamayo
- Ing. Diana Rojas (Directora ITUR de Catamayo)
- Propietarios de las empresas turísticas

- Empleados del sector turístico

b) Recursos Materiales

Se utilizará materiales como:

- Adquisición de bibliografía:

- Libros
- Internet
- Material de Escritorio
- Computadora
- Hojas de papel bond
- Impresora
- Grapadora
- Perforadora
- Lápiz
- Esferos
- Corrector
- Tinta para imprimir
- Materiales de recolección de datos
- Revistas
- Folletos
- Libros
- Trípticos
- Dípticos

c) Recursos Financieros

Todos los recursos financieros que se inviertan en la elaboración del trabajo de investigación serán asumidos por la estudiante para obtener el Título en Gestión Turística y Medio Ambiente.

RECURSOS MATERIALES	COSTO
Adquisición Bibliográfica	$ 100,00
Material de Escritorio	$ 80,00
Materiales de Recolección de datos (internet, revistas, folletos)	$ 180,00
Impresión y Recolección	$ 250,00
Traslados (Lago Agrio - Loja - Catamayo)	$ 320,00
Imprevistos	$ 70,00
Derechos de grado	$ 1.000,00
TOTAL	$ 2.000,00

6. CRONOGRAMA

N°	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO																							
		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4
1	Elaboración del Proyecto de Tesis	X	X	X																					
2	Presentación, revisión y aprobación del proyecto de Tesis		X		X	X	X	X																	
3	Recopilación de la información Bibliográfica				X	X	X	X																	
4	Elaboración del Marco Teórico					X	X	X																	
5	Aspectos Conceptuales					X	X	X																	
6	Elaboración del Capítulo I: Generalidades del Cantón Catamayo						X	X	X	X															
7	Elaboración del Capítulo II: Turismo en Catamayo									X	X	X													
5	Elaboración del Capítulo III: Diagnóstico Turístico Integral de Catamayo											X	X	X	X										
6	Elaboración de la Propuesta														X	X	X								
7	Conclusiones y Recomendaciones																X								
8	Presentación del Borrador de tesis																X								
9	Corrección del Borrador de tesis																	X	X						
10	Defensa del borrador																			X					
11	Sustentación del grado																				X				

BIBLIOGRAFÍA PRELIMINAR

a) Bibliografía:

- SERRA, A. (2001) *Marketing Turístico* (2001), Editorial Pirámide S.A. Madrid – España.
- GARCÍA, F. Técnicas de Atención y Servicio al Cliente. Grupo Editorial Norma. Madrid – España.
- KOTLER, P. (2011) *Fundamentos de Mercadotecnia.* Editorial Prentince Hall, USA.

b) Fuentes Electrónicas:

- www.monografias.com/trabajos65/conciencia-turistica-peru/conciencia-turistica-peru2.shtml
- www.colproftur.org.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=73:ley-de-concientizacion-turistica-misiones&catid=37:normativas-legales&Itemid=60
  es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Catamayo.

ANEXO B: Encuestas a Prestadores de Servicios Turísticos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE CATAMAYO

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
INGENIERÍA EN TURISMO Y MEDIO AMBIENTE

Sr. Propietario o colaborador de empresas de servicio turístico Catamayo, en razón de estar realizando el tema de tesis denominado PLAN DE CONCIENTIZACIÓN TURÍSTICA, DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJ. Solicito a Usted gentilmente se digne colaborar con el desarrollo de la presente encuesta.

INSTRUCCIÓN: En las preguntas que contienen opciones a elegir como respuesta, señale con una X y en las preguntas abiertas indique con una frase lo que expresa, su pensamiento acerca de lo solicitado.

DATOS GENERALES

Género: …….

Edad:
De 18-27 años ( ) De 28-37 años ( ) De 58 en adelante ( )
De 48-57 años ( ) De 38-47 ( )

DATOS ESPECÍFICOS:

¿De las siguientes alternativas, indique qué tipo de establecimiento es su negocio?

Hotel	( )	Restaurante	( )	Discoteca	( )
Hostal	( )	Heladería	( )	Bar	( )
Hostería	( )	Medio de transporte	( )	OTROS	( )

Especifique……

¿Del siguiente listado proporcionado de atractivos turísticos del cantón Catamayo cuál conoce?

a. **Loma de los gentiles** **( )**
b. **Sagrado Corazón de Jesús** **( )**
c. **Arco de Piedra** **( )**
d. **Mirador de la Cruz** **( )**
e. **El Río Guayabal** **( )**
f. **Río Catamayo** **( )**

¿Tiene usted conocimiento acerca de un idioma extranjero?

SI ( ) NO ( )

En caso de ser su respuesta afirmativa ¿Qué idioma domina y qué nivel de conocimiento tiene?

	BASICO	**MEDIO**	**AVANZADO**
Inglés	( )	( )	( )
Alemán	( )	( )	( )
Francés	( )	( )	( )

¿Alguna vez ha recibido alguna capacitación en el tema turístico en alguna entidad pública o privada?

SI ( ) NO ( )

¿Estaría usted dispuesto en asistir a un programa de capacitación en lo referente a temas turísticos?

Totalmente De Acuerdo ( ) Desacuerdo ( )

¿Porqué?.....

De los siguientes temas elija de acuerdo a su criterio personal los que consideraría como pertinentes tratar en el programa de capacitación.

Seguridad alimentaria ( )

Calidad de Atención al Cliente ( )

Introducción al Turismo ( )

Emprendimiento turístico y marketing ( )

¿En qué horario le gustaría recibir la capacitación?

- Mañana (07H00 – 11H00) ( )
- Tarde (14H00 – 18H00) ( )
- Noche (18H00 – 21H00) ( )

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO C: Catastro de Prestadores Turísticos de Catamayo

HOTELES Y/O HOSTALES	DIRECCIÓN	PROPIETARIO	TELÉF:	NºHA	CAPAC.	OFRECE
Hotel" Marc Jhons"	24 de mayo e Isidro Ayora	Marco Jaramillo	2677631-2678435	30	80	Tv cable, baño privado, Discado directo, ascensor, transfer aeropuerto, parqueamiento, roomserve, lavandería, internet restaurant.
Hotel "Granada"	24 de Mayo y Eugenio Espejo	Tomás Neira	2677243	48	90	Tv cable, 44 hab con baño , 4 sin baño , garaje , cabinas telefónicas
Hotel "Reina del Cisne"	I. Ayora y Av. Catamayo	Melva Montero	2677414	30	80	Piscina, turco, gimnasio, internet, fax, telefonía pública, tv, cable, baño privado.
Hotel "Roxana"	Av. Isidro Ayora	Washington Sampertegui	2677006	12	36	6 hab con baño y tv, 6 hab sin baño sin tv, sala, recepción, garaje.
Hostal "San Francisco"	Av. Isidro Ayora	Luis Achig		24	50	Tv Cable, 4 hab con baño, 20 hab sin baño.
Hostal "Cámara de Comercio"	Eugenio Espejo y Av. Catamayo	Ing. Hernán Agila Palacios	2677302 2677253	9	23	6 hab. Con baño privado, 3 con baño general, garaje 5 carros pequeños
Hostal "Turis"	Av. IsidrAyor y 24 Mayo	Carlos Sampertegui	2677126	12	40	2 con baño, 10 sin baño. 7 hab con tv, 5 hab sin tv.
Hostal"Valle Verde"	Sucre e Isidro Ayora	Narcisa Luzuriaga	2676510	14	33	Baño privado, Piscina, sauna, tv cable,

HOSTERIAS	DIRECCIÓN	PROPIETARIO	TELÉF:	NºHAB.	CAPAC.	OFRECE
Hostería "Agua manía"	Av. Isidro Ayora y Km5 Costa	Marcelo Jaramillo Ing. Edi Roa **GERENTE**	2556338 2556411	18	90	Tobogán, piscina, sauna, restaurant, sala de eventos, parqueadero baño privado, tv cable.
Hostería "Los Almendros"	Av. Isidro Ayora km. 11/2 vía a la costa	Giovanni Guerrero	2677293	20	80	Piscina, turco, canchas, restaurant,parqueamiento, baño privado, tv cable
Hostería "Bellavista"	Barrio Trapichillo	Víctor Palacios	2677255	50	80	Piscina, sauna, turco, bar, restaurant, cafetería sala de conferencia, parqueadero, servicio de fax.
Hostería "Campo Alegre"	Av. Isidro Ayora km 11/2 vía a la costa	Ing. Piedad Jiménez Mejía	2556128	20	50	Hospedaje, restaurant, piscina, parqueadero, áreas verdes .
Hostería "Rosal del Sol"	1 Km vía a la costa Frente a gasolinera	David Rojas	2676517	45	80	Hospedaje, restaurant, piscina, turco, conferencia, áreas verdes.

Hostería “Buganvillas”	Km 7 vía a Cariamanga	Armando Galdemán	2582293	10	30	Baño, tv, área de camping, paseo a caballo, jardín botánico, parqueadero,discoteca

RESTAURANT	DIRECCIÓN	PROPIETARIO	TELÉFONO	CAPACID.	OFRECE
“Pavi-Pollo”	Av. Isidr Ayora y Alonso Mercadillo	Miguel Saraguro	2677-839	30pers.	pollo asado jugos, cola
“Pollos el Campeón”	Av. Isidro Ayora y Av. Catamayo	Mercedes Ortega	2677-585	50 pers.	Pollo asado y refrescos
“Pollos a la Brasa la Diferencia”	Av. Catamayo-Isidro Ayora	Imelda Palta	085214872	20 pers.	Pollos a la brasa y platos a la carta
“Viejo Lucho”	Av. Catamayo e Isidro Ayora	Luis Padilla	090525686	40 pers.	Cecina, desayalmurzos, cenas
“La Zafra”	Av. Catamayo e Isidro Ayora.	Darwin Chuqimarca	2677-238	40 pers.	Burguer, cafetería, platos a la carta,
“Típico”	Av. Isidr Ayor-10 de Nov. y Bolívar	Lester Legardo	2677-173	80 pers.	Cecinas, platos a la carta
“Bachita Nº1”	Av. Isidro Ayora	Lima Valarezo Amada		40 pers.	Platos a la carta,desayuno,almuerz,cenas
“Bachita Nº2”	Av. Isidro Ayora	Jaramillo Valarezo Johnson Fabián		80 pers.	Platos a la carta,desayuno,almuerz,cenas
“PP’S “	Av. Catamayo y Eugenio Espejo	Ana Chamba	2678-427	80 pers.	Platos a la Carta-Asaditos
“ Lo Nuestro”	24 de Mayo y Eugenio Espejo	Heraldo Celi	2676-936	40 pers.	Platos a la carta
“Don Leo”	Av. Isidro Ayora	Leonel González	2677-836	80 pers.	Platos a la carta,desayuno,almuerz,cenas
“Asados Lojanito”	Av. Isidro Ayora y 18 de Agosto	César Lojano	2678-407	80 pers.	Parrilladas, asados, platos a la carta
“Mesón del Valle”	Sucre y 10 de Agosto	Fanny Jaramillo		50 pers.	Platos a la carta,desayuno,almuerz,cenas
“Cecinas Mary”	Av. Catamayo-Alonso de Mercadil	Macrina Robles	2678-304	60 pers.	Cecinas, platos a la carta
“Cecinas Anahí”	Av. Catamayo-Alonso de mercadill	María Chamba	085958014	40 pers.	Cecinas –platos a la carta
“Cecinas la Tomeñita”	Av. Catamayo-Sucre	Wilmer Díaz	2678-083	50 pers.	Cecinas a la brasa
“”Cecinas Lilia”	AvCatamayo y Mercadillo	Lilia Tituaña		40 pers.	Cecinas a la brasa

HELADERIAS	DIRECCIÓN	PROPIETARIO	TELÉFONO	CAPACID	OFRECE
“Reina del Cisne”	Av. Isidr Ayora -Av. Catamayo	Mónica Re ascos	2677697	30	Heladería, Tortas, Yogurt.
“ICE Planet”	Av. Isidr Ayora -18Nov.Bolíva	Luis Gonzales	084604348	30	Heladería, combos, yogurt
“Snobis”	Bolívar y Av. Catamayo	Galo Terán	093642331	50	Heladería, pizza, granizados

MEDIOS DE TRANSPORTE DEL CANTON CATAMAYO.

MEDIOS DE TRANSPORTE	DIRECCIÓN	TELÉF:	OFRECE	PRESIDENTE
Coop. Trans. “Catamayo Express”	Av.Catamayo-Isidro Ayora	2677-278	Transporte-nivel provincial; Loja-Catamayo cada 1/2hora encomiendas-city tours	
Coop. Trans.”Santa”-Catamayo	Av. Isidro Ayora	2677-876	Transporte-nivel provincial; Nacional, e Internacional ser. Encomiendas	
Coop. Trans.”Loja”-Catamayo	Av. Isidro Ayora	2677-151	Transporte-nivel provincial; Nacional, e Internacional ser. Encomiendas.	
Coop. Trans. “Nambija”-Catamayo	Av. Isidro Ayora	2678-234	Transporte-nivel provincial; Nacional, ser. Encomiendas.	
Coop. Trans. Vencedores del Valle”	18 de Noviembre y S/N	2677-536	Transporte de carga pesada cantonal, provincial y nacional	
Coop. Trans. “Urbacat”	Eugenio Espejo y 18 de Noviembre	2677-140	Transporte a los barrios del Cantón	Sr. Alberto Huyo
Coop. Radio Servicio “La Unión”	24 de Mayo y Eugenio Espejo	2676-966	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Marco Jiménez
Coop. Radio Taxi “La Vega”	24 de Mayo y Eugenio Espejo	2677-515	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Alfredo Quizhpe
Coop. Trans. “Valle Express	Eugenio Espejo y 18 de Noviembre	0993739207	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Hugo Jirón
Coop. “Valle Hermoso”	24 Mayo y Bolívar(Frente-iglesia)	0994898504	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Ángel Constante
Coop. “29 de Abril”	24 de Mayo-Isidro Ayora	0997951911	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Jorge Carrión
Coop. “1º de Mayo”	24 de Mayo-Isidro Ayora	0991700336	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Rudbel Córdova
Coop. “Río Guayabal”	Av.Catamayo-Isidro Ayora	0981026222 0994410332	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Patricio Cango
Coop. Taxi “La Toma”	24 de Mayo-Isidro Ayora	0991751467	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Alfredo Córdova
Coop. “Patrona del Cisne”	Av.Catamayo-Bolívar	0991950700	Transp. Puerta a puerta-servicio a domicilio	Sr. Ector Trujillo

CENTROS DE DIVERSIÓN	DIRECCIÓN	PROPIETARIO	CAPAC	OFRECE
Discoteca "Latín Brother	Av. Isidro Ayora y 12 Octubre	Sr. Eduardo Valdivieso	500	Cocteles, cervezas, licores nacionales, e internacionales ,espectáculos,
Discoteca "Orland`s"	Av. Isidro Ayora y Abdón Calderón	Sr. Orlando Paredes	300	Cocteles, cervezas, licores nacionales, e internacionales ,espectáculos
Discoteca "Tornado"	Sucre y 10 de Agosto	Sr. Hugo Machuca	400	Cocteles, cervezas, licores nacionales, e internacionales ,espectáculos
Bar Karaoke "Los Techos"	Sucre y 10 de Agosto	Sra. Elena Rovere	250	Cervezas, licores nacionales e internacionales
Bar "Tornado"	Av. Isidro Ayora y 12 Octubre	Sra. Noralma Machuca	100	Cervezas, licores nacionales e internacionales
Bar "Unicornio"	Av. Isidro Ayora y Abdón Calderón	Sra. María Zhanay	120	Cervezas, licores nacionales e internacionales
Bar "Corazón Partido"	Barrio la Vega	Sra. Mireya Merizalde	100	Cervezas, licores nacionales e internacionales
Bar "Bucanero"	Av. Isidro Ayora y Abdón Calderón	Sr. Alfredo Valarezo	80	Cervezas, licores nacionales e internacionales
Club "LicoreStore"	Av. Isidro Ayora y 24 de Mayo	Sra. Norma Vivanco	-	Venta de licores nacionales e internacionales, venta de gaseosas y confitería

ENTIDADES FINANCIERAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OFRECE
“Banco de Loja”	Av.Catamayo y Bolívar	2677396	Cuenta. Ahorros, corriente, emisión de cheques, certificaciones y referencias, transferencias, pagos, tarjetas de débito, servicio en línea, operaciones contingentes
“Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuel Esteban Godoy Ortega”	Av. Catamayo y 24 de Mayo	2677970	Cuenta. Ahorros, corriente, emisión de cheques, certificaciones y referencias, transferencias, pagos, tarjetas de débito, servicio en línea,
“Cooperativa de Ahorro y Crédito Pequeña Empresa”	Av. Catamayo y Bolívar	2676527	Cuenta. Ahorros, corriente, emisión de cheques, certificaciones y referencias, transferencias, pagos, tarjetas de débito, servicio en línea,
“Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Catamayo”	Av. Catamayo y Bolívar		Cuenta. Ahorros, corriente, emisión de cheques, certificaciones y referencias, transferencias, pagos, tarjetas de débito, servicio en línea,
“Cooperativa de Ahorro y Crédito Catamayo”	Av. Catamayo y 24 de Mayo	2677-195	Cuenta. Ahorros, corriente, emisión de cheques, certificaciones y referencias, transferencias, pagos, tarjetas de débito, servicio en línea,
“Banco Nacional de Fomento Sucursal Catamayo”	Av. Catamayo y Bolívar	2677-272	Cuenta. Ahorros, corriente, emisión de cheques, certificaciones y referencias, transferencias, pagos, tarjetas de débito, servicio en línea

INSTITUCIONES DE APOYO	TELÉFONO
Policía Nacional	2677-101
Compañía de Morteros de Catamayo	2677-320
Área de Salud Nº 1	2677-146
Unidad Médica Municipal	2677-208
Estación de Bomberos Catamayo	2677-102
Estación de Peaje Catamayo	094815517
Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez	2677-140
Cnatel-Catamayo	2677-104
Cruz Roja Catamayo	2677-